



## Estudi d'afluència, perfil dels visitants i grau de satisfacció dels clients

	<u>Página</u>
1. - Objectius. ....	2
2. - Metodologia.....	4
3. - Afluència de visitants. ....	13
4. - Perfil sociodemogràfic. ....	20
5. - Hàbits de visita. ....	23
6. - Hàbits de compra. ....	28
7. - Avantatges, inconvenients i aspectes millorables.....	40
8. - Valoració dels comerços i serveis. ....	43
9. - Coneixement de l'organització L'EIX de SANT ANDREU.....	44
10.- Conclusions. ....	45

## Afluència

- L'objectiu inicial és quantificar el flux de persones que visiten l'Eix Comercial de SANT ANDREU per mitjà dels principals paràmetres:
  - Accessos o punts principals d'entrada a L'EIX DE SANT ANDREU.
  - Dia de la setmana.
  - Franja horària.

## Perfil del visitant

- El segon objectiu és definir:
  - Perfil sociodemogràfic.
  - Hàbits de visita.
  - Hàbits de compra.
  - Zones de compra habitual i en èpoques especials.
  - Valoració i grau de satisfacció dels clients.
  - Coneixement de L' EIX DE SANT ANDREU.

### Afluència

- La tècnica per a la quantificació dels visitants ha estat la d'observació amb comptador manual en els 14 accessos de l'EIX.

1. - Concepción Arenal - Fabra i Puig.
2. - Camil Fabra / Rambla Fabra i Puig.
3. - Monges / Rambla Fabra i Puig.
4. - Neopàtria / Rambla Fabra i Puig.
5. - Carrer Gran / Onze de setembre.
6. - Llenguadoc / Doctor Santponç.
7. - Socrates / Ramon Batlle.
8. - Abat Odó / Carrer Gran.
9. - Coroleu / Carrer Gran.
10. - Ignasi Iglesias / Carrer Gran.
11. - Sant Adrià / Ruben Darío.
12. - Carrer Mercat / Carrer Gran.
13. - Pons i Gallarza / Carrer Gran.
14. - Plaça Comerç / Carrer Ajuntament.

(veure mapa annex)



### Afluència

- L'estudi (anàlisi i treball de camp) es va realitzar en el següent període:

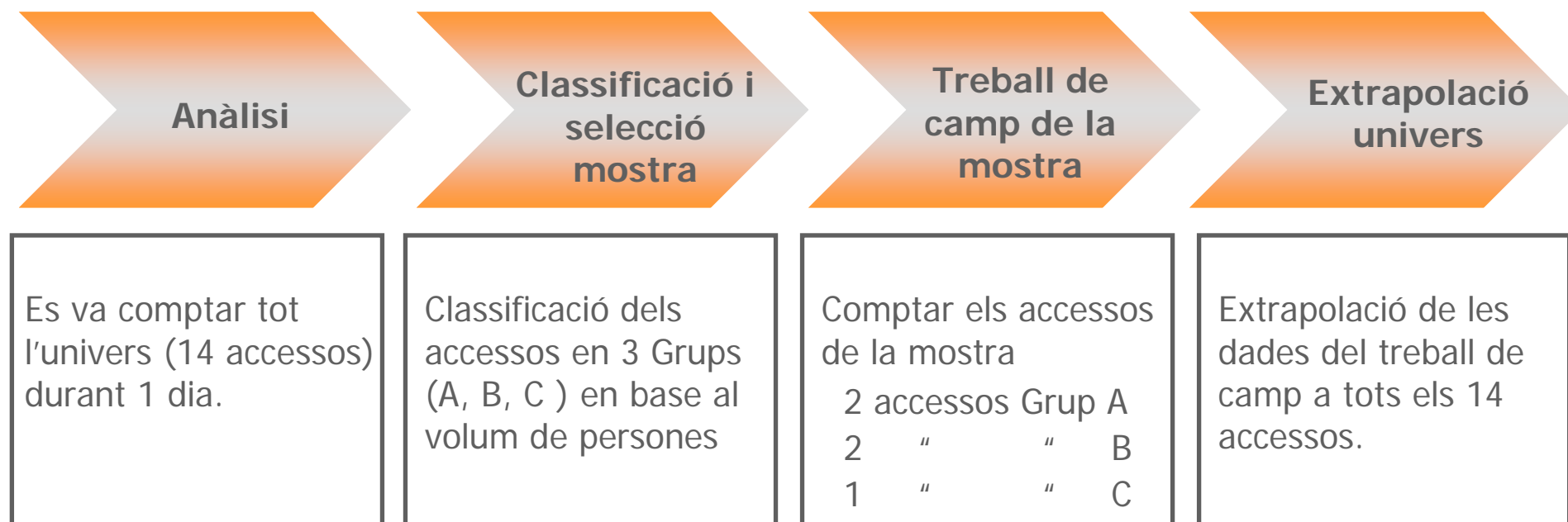
28 de setembre al 11 d'octubre de 2006

<u>Dijous</u>	<u>Divendres</u>	<u>Dissabte</u>	<u>Diumenge</u>	<u>Dilluns</u>	<u>Dimarts</u>	<u>Dimecres</u>
28	29	30	-----	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11

- L'horari va anar tot els dies de 10 del matí fins a les 8 de la nit.
- Els períodes van ser de 50 minuts, extrapolant després a hores senceres.

### Afluència

- Fases de treball





### Afluència

- Després de comptar tots els accessos, es va realitzar la classificació del mateixos en 3 grups sobre la base del volum de persones. Els grups i accessos son:

#### GRUP - A - (màxim volum)

- 14. - Plaça Comerç / Carrer Ajuntament.
- 1. - Concepció Arenal - Rbla Fabra i Puig.
- 5. - Carrer Gran / Onze de setembre.
- 11. - Sant Adrià / Rubén Darío.

#### GRUP - B - (volum mitjà)

- 12. - Carrer Mercat / Carrer Gran.
- 7. - Socrates / Ramon Batlle.
- 9. - Coroleu / Carrer Gran.
- 3. - Monges / Rambla Fabra i Puig.

#### GRUP - C - (volum mínim)

- 2. - Camil Fabra / Rambla Fabra i Puig.
- 4. - Neopàtria / Rambla Fabra i Puig.
- 6. - Llenguadoc / Doctor Santponç.
- 8. - Abat Odó / Carrer Gran.
- 10. - Ignasi Iglesias / Carrer Gran.
- 13. - Pons i Gallarza / Carrer Gran.

### Afluència

- Els accessos seleccionats com a mostra van ser:
  - Grup A
    - 14. - Plaça Comerç / Carrer Ajuntament.
    - 1. - Concepció Arenal - Rambla Fabra i Puig.
  - Grup B
    - 3. - Monges / Rambla Fabra i Puig.
    - 9. - Coroleu / Carrer Gran.
  - Grup C
    - 13. - Pons i Gallarza / Carrer Gran.

### Afluència

- Els dies i accessos analitzats van ser

✓ Univers (14 accessos)      1 dia de treball

✓ Mostreig

↪ Grup A	➡	2 accessos durant 12 dies més 1 diumenge
↪ Grup B	➡	2 " " 12 " " 1 "
↪ Grup C	➡	1 " " 6 " " 1 "

- Sobre la base dels resultats dels 5 punts de la mostra, s'extrapolen les dades de afluència a tot l'univers d'accessos (14 punts).

### Perfil del visitant (I)

- La tècnica utilitzada ha estat la d'entrevista personal amb qüestionari predefinit.
  - Es van realitzar en els 6 accessos al Eix comercial els mateixos dies que la fase de quantificar el número de visitants.
  - Els qüestionaris es van realitzar en català o castellà, segons l'idioma de l'entrevistat.
- ✓ El Target objectiu d'aquest estudi han estat individus de més de 14 anys, que accedien a l'Eix en l'horari definit (de 10 a 20 hores).
- Abans de realitzar les entrevistes, es va efectuar un "test de qüestionari" telefònic a 100 persones residents a l'EIX i amb targeta de client del mateix.
  - ✓ L'objectiu era validar el qüestionari perquè complís els objectius marcats.
  - ✓ Els resultats d'aquest test s'adjunten al final d'aquest informe. Recordar que les dades no són significatives estadísticament ja que la mostra va ser de només 100 persones.

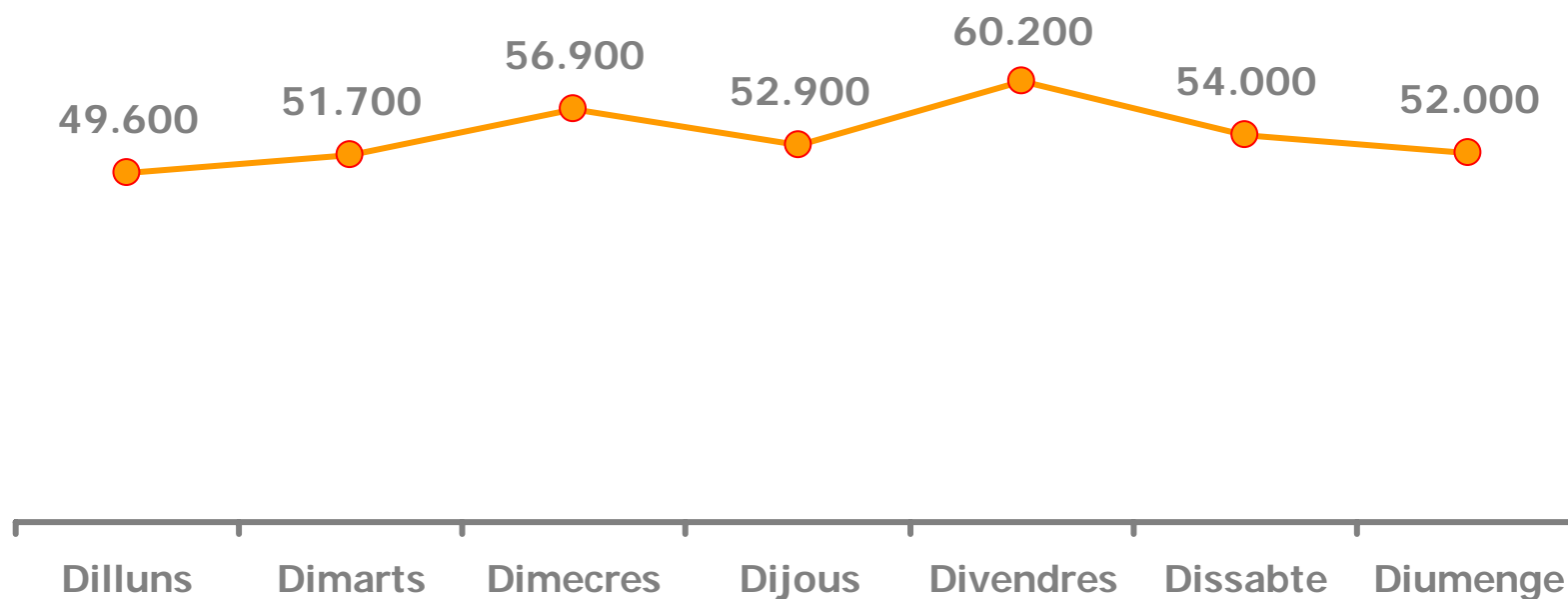
### Perfil del visitant (II)

- S'han realitzat un total de 807 entrevistes del target descrit.
  - La selecció dels entrevistats es va fer de forma "aleatòria".
  - Amb aquesta mostra tenim un error mostral de +/- 3,5 % amb un nivell de confiança del 95,5 % i en el supòsit de màxima indeterminació ( $p=q=50\%$ ).

### 3. - Afluència de visitants. (1)

**Total visitants en una setmana (1)**

**377.300 visitants**



(1) Correspon a la mitjana de les 2 setmanes estudiades - Horari de 10 a 20 hores

#### Correlació habitants Eix SANT ANDREU vs número de visitants.

● Cens L'EIX de SANT ANDREU i zones properes (Any 2.001)	101.444 (*)
● Nombre de visitants setmanal (segons l'estudi)	377.300
● Mitjana diària de dilluns a diumenge (7 dies) (segons l'estudi)	53.900
● % Residents a SANT ANDREU i zones properes (segons entrevistes)	86 % (**)
● Nombre visitants residents a SANT ANDREU (86% de 47.120)	40.523

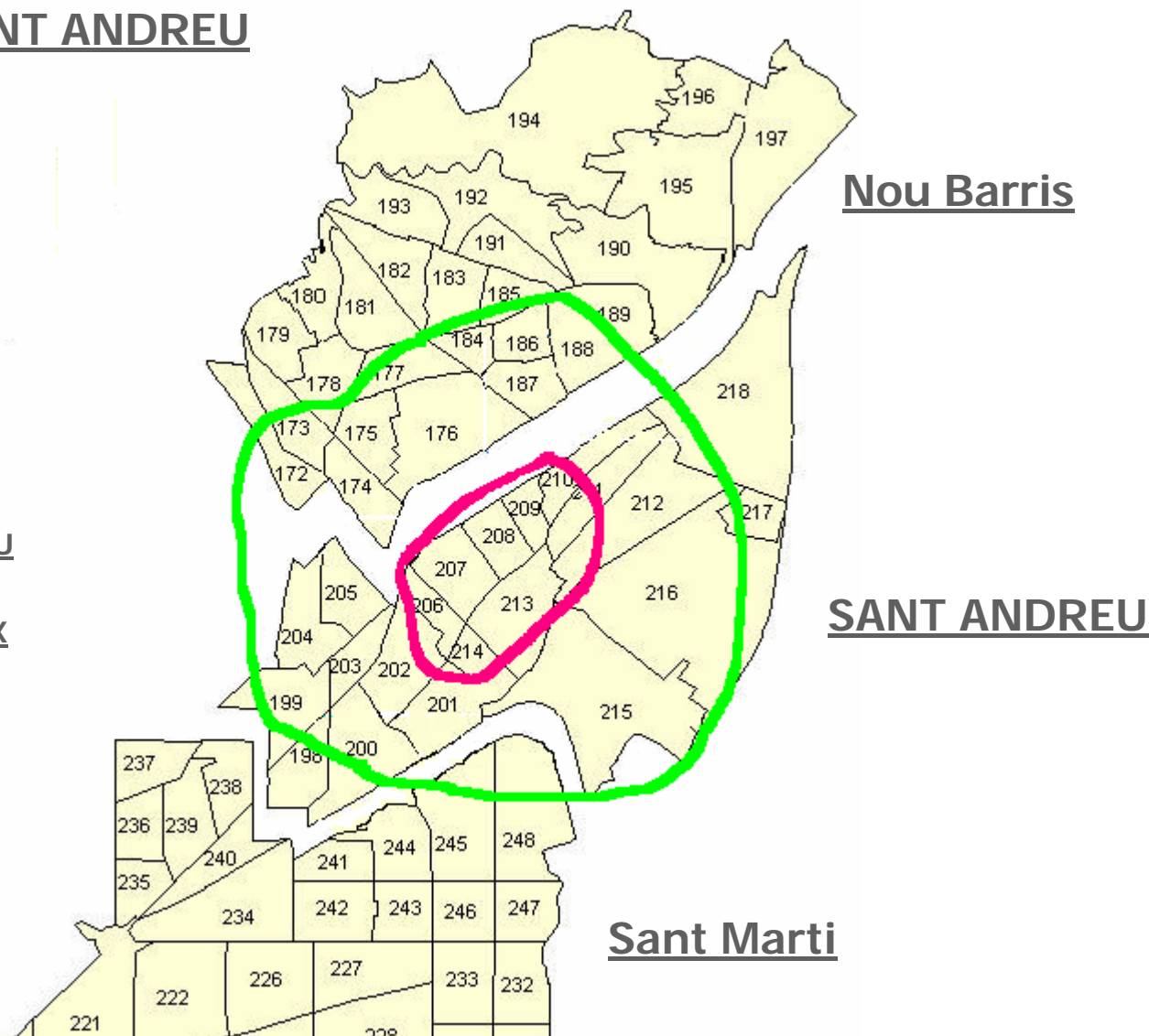
(\*) Veure annexos de mapes i població.

(\*\*) Inclou SANT ANDREU (71%), més Sagrera, Clot, Congrés, Bon Pastor, Nou Barris i Sant Martí.

### 3. - Afluència de visitants. (II, annex 1)

#### Mapes L'EIX de SANT ANDREU i zones properes.

-  L'EIX de SANT ANDREU
-  Zones properes a L'EIX





### 3. - Afluència de visitants. (II, annex 2)

#### Població L'EIX de SANT ANDREU i zones properes.

	Códig	Població	% proximitat a L' EIX	Població objectiu
Sant Andreu	206	4.453	100%	4.453
	207	7.922	100%	7.922
	208	5.406	100%	5.406
	209	2.802	100%	2.802
	210	7.652	75%	5.739
	211	5.975	75%	4.481
	212	5.473	75%	4.105
	213	10.035	100%	10.035
	214	2.177	100%	2.177
Bon Pastor	215	5.864	60%	3.518
	216	4.624	60%	2.774
	217	2.378	10%	238
	218	9.195	20%	1.839
Sagrera	202	10.257	50%	5.129
	201	4.647	50%	2.324
	203	9.214	50%	4.607
	200	6.985	30%	2.096
	198	11.070	10%	1.107
	199	11.048	10%	1.105
Congres	205	5.127	65%	3.333
	204	8.546	65%	5.555
Nou Barris	172	7.982	10%	798
	173	9.364	10%	936
	174	8.533	25%	2.133
	175	7.480	20%	1.496
	176	6.438	25%	1.610
	177	9.834	10%	983
	187	5.236	25%	1.309
	186	6.421	20%	1.284
	188	9.846	25%	2.462
	Sant Martí	245	8.716	50%
248		6.663	50%	3.332
<b>TOTAL</b>				<b>101.444</b>

Font: Cens any 2001 Ajuntament de Barcelona

Codi: Zones de recerca

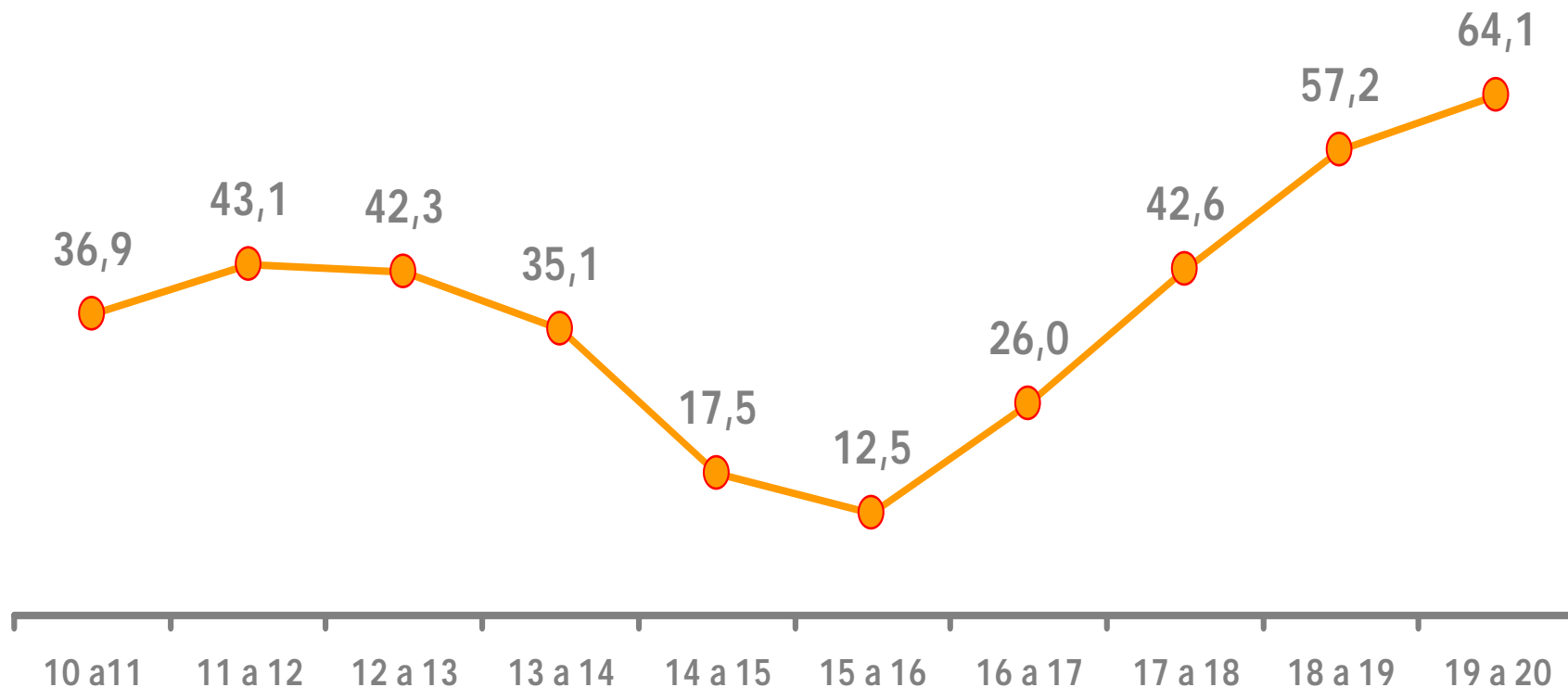
### 3. - Afluència de visitants. (III)

#### Distribució per hora del dia

Núm. de visitants (milers) (1)

Total visitants en una setmana (1)

**377.300 visitants**



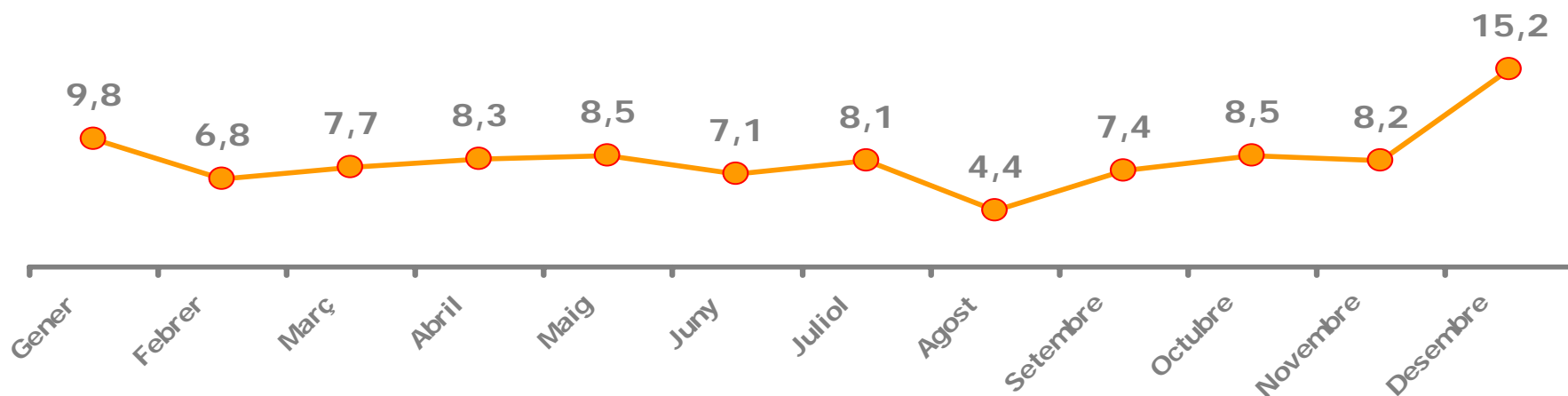
(1) Correspon a la mitjana de les 2 setmanes estudiades - Horari de 10 a 20 hores

### 3. - Afluència de visitants. (IV)

#### Extrapolació anual de visitants.

- Per a realitzar l'extrapolació anual ens hem basat en els següents paràmetres:
  - Estacionalitat de vendes mensual.
  - Dies de cada mes de l'estudi - setembre (3 dies) i octubre (10 dies).

#### Estacionalitat de vendes (1)



(1) Correspon a la mitjana de vendes de diversos sectors. Font: EIXOS COMERCIALS

### 3. - Afluència de visitants. (V)

#### Extrapolació anual de visitants.

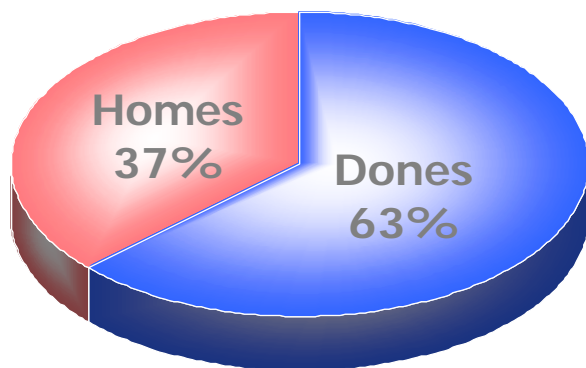
- Sobre la base d'aquests paràmetres i segons els dies de la setmana considerats, obtenim:

A - Sense diumenges. 16.912.000 visitants

B - Amb diumenges. 19.619.600 visitants

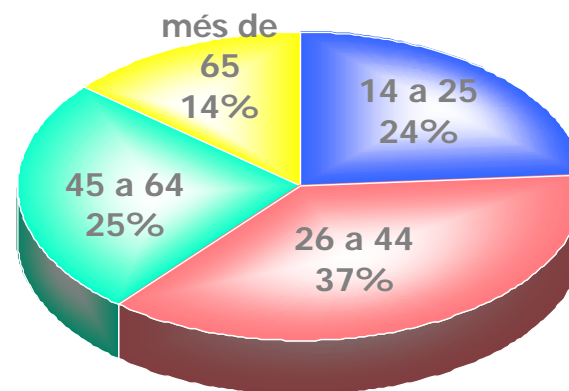
## 4. - Perfil sociodemogràfic (I)

### Sexe



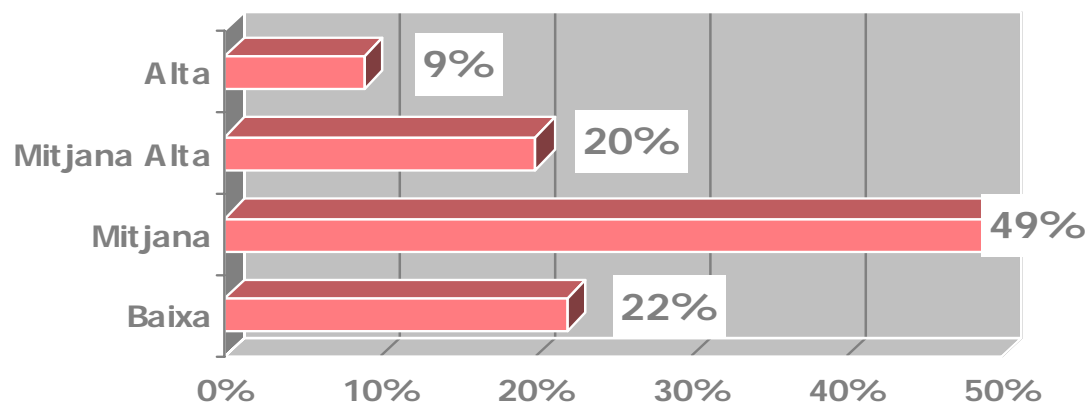
(Base 807)

### Edat



(Base 807)

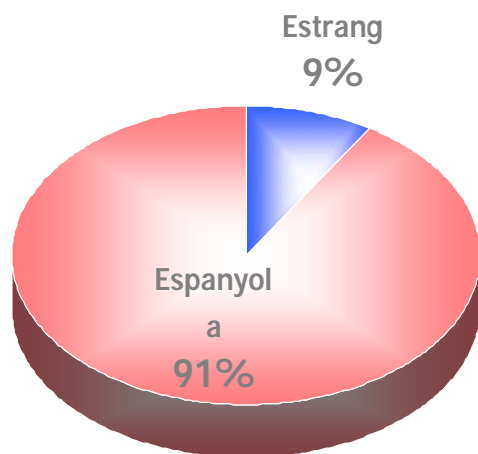
### Classe social



(Base 807)

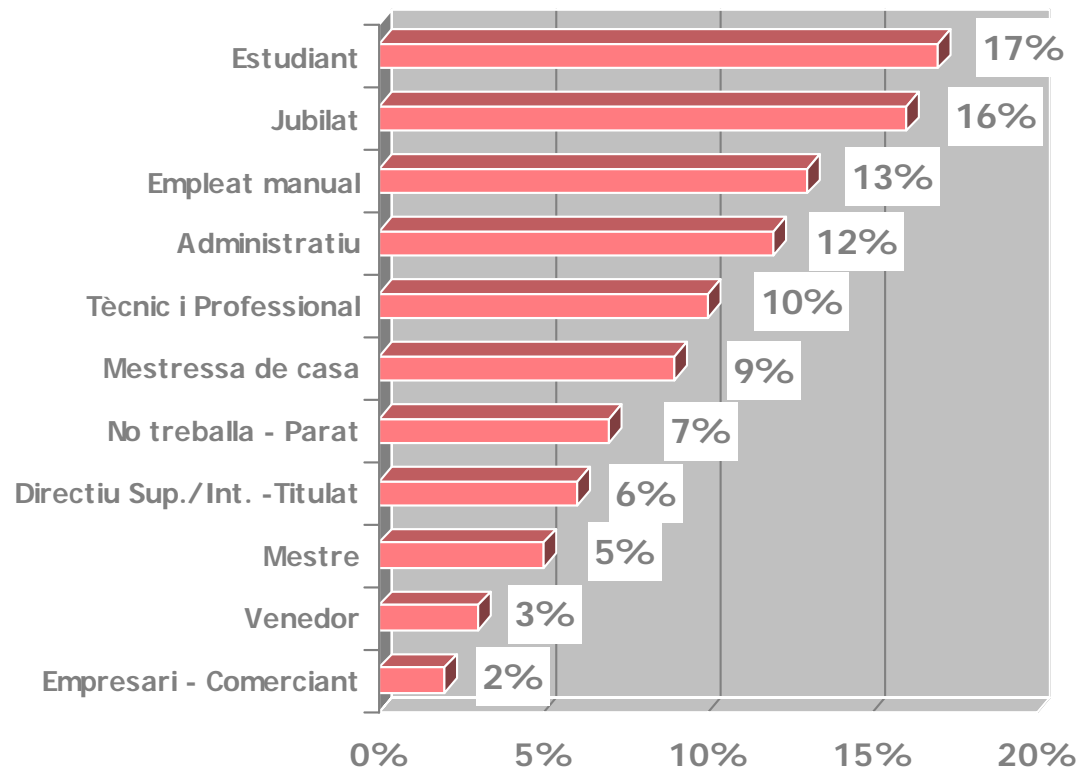
## 4. - Perfil sociodemogràfic (II)

### Nacionalitat



(Base 807)

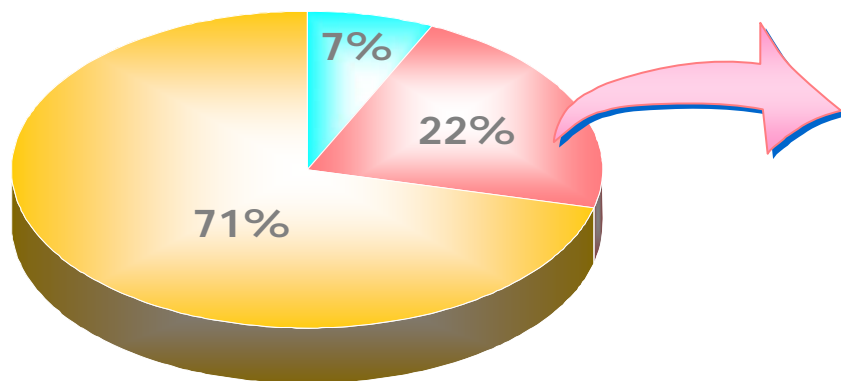
### Professió entrevistat



(Base 807)

## 4. - Perfil sociodemogràfic (III)

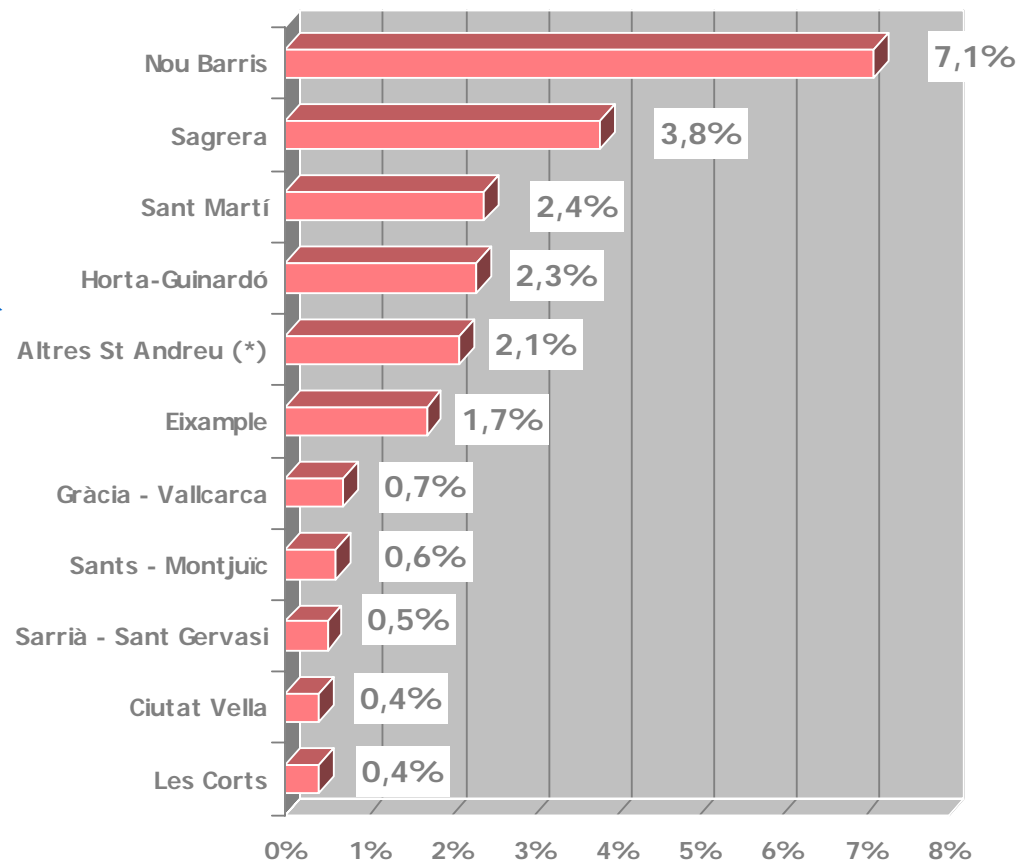
### Lloc de residència



- No viu a Barcelona
- Altres districtes de Barcelona
- SANT ANDREU

(Base 807)

### Altres districtes de Barcelona

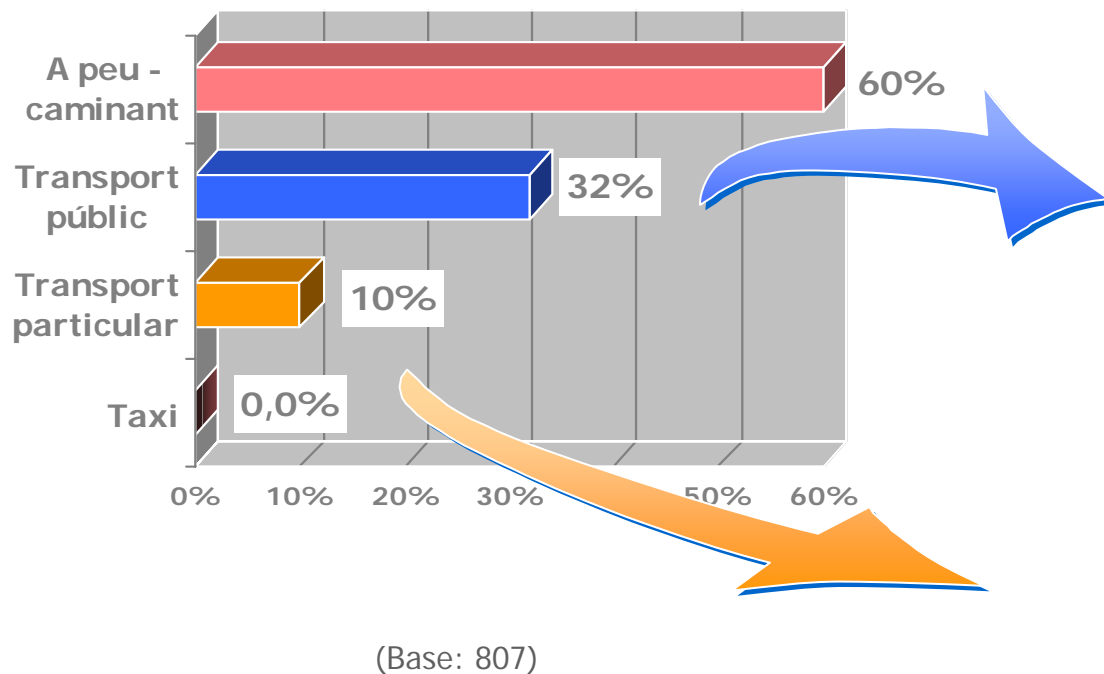


(\*) Altres Sant Andreu: Bon Pastor - Clot - Congrés

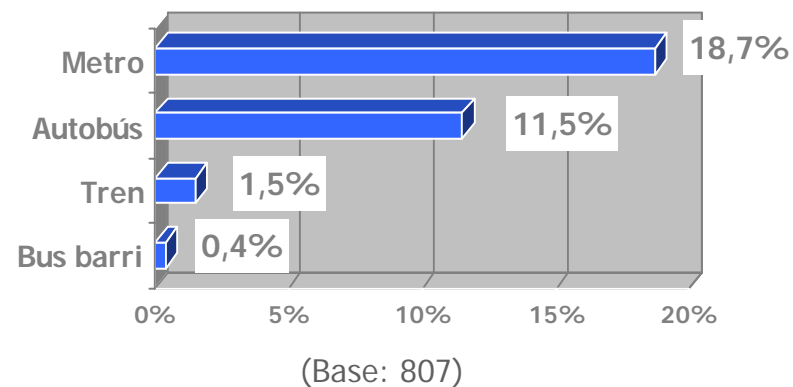
(Base 807)

## 5. - Hàbits de visita (I)

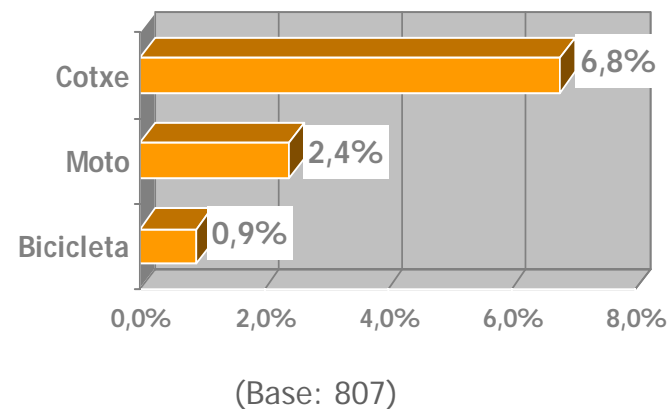
### Mitjà de transport utilitzat



### Transport públic



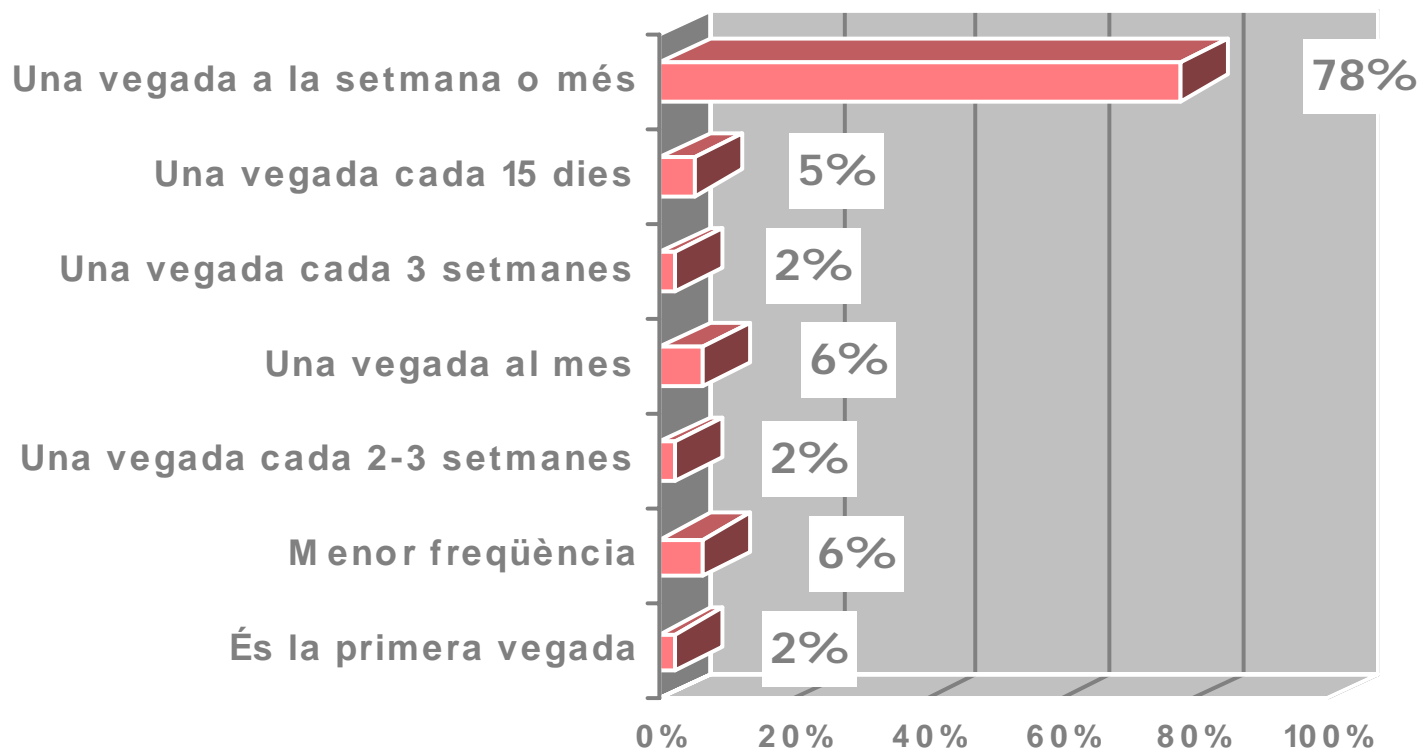
### Transport particular





## 5. - Hàbits de visita (II)

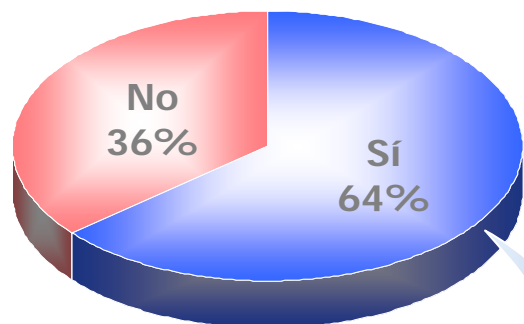
### Freqüència de visita



(Base: 807)

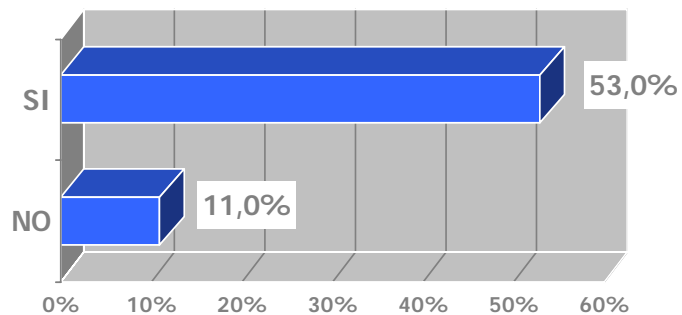
## 5. - Hàbits de visita (III)

### Intenció de visitar algun establiment



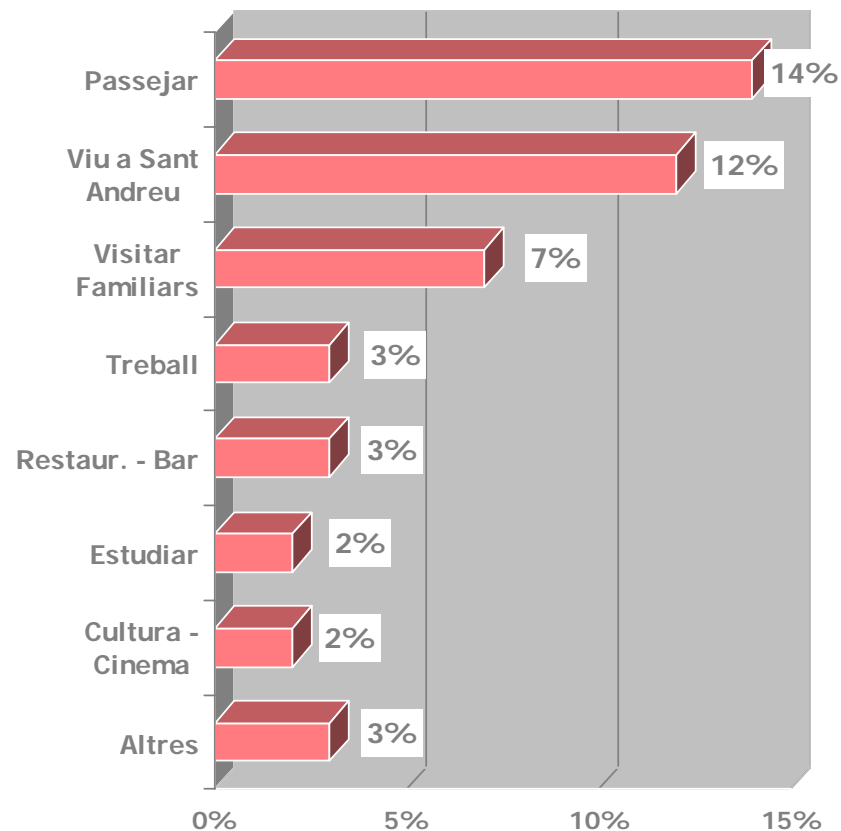
(Base 807)

### Intenció de comprar



(Base 807)

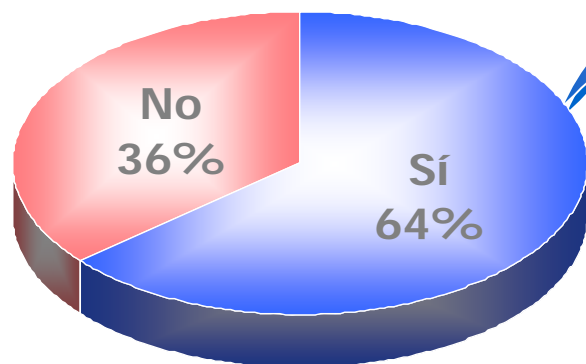
### Altres motius de visita (respostes espontànies)



(Base 807)

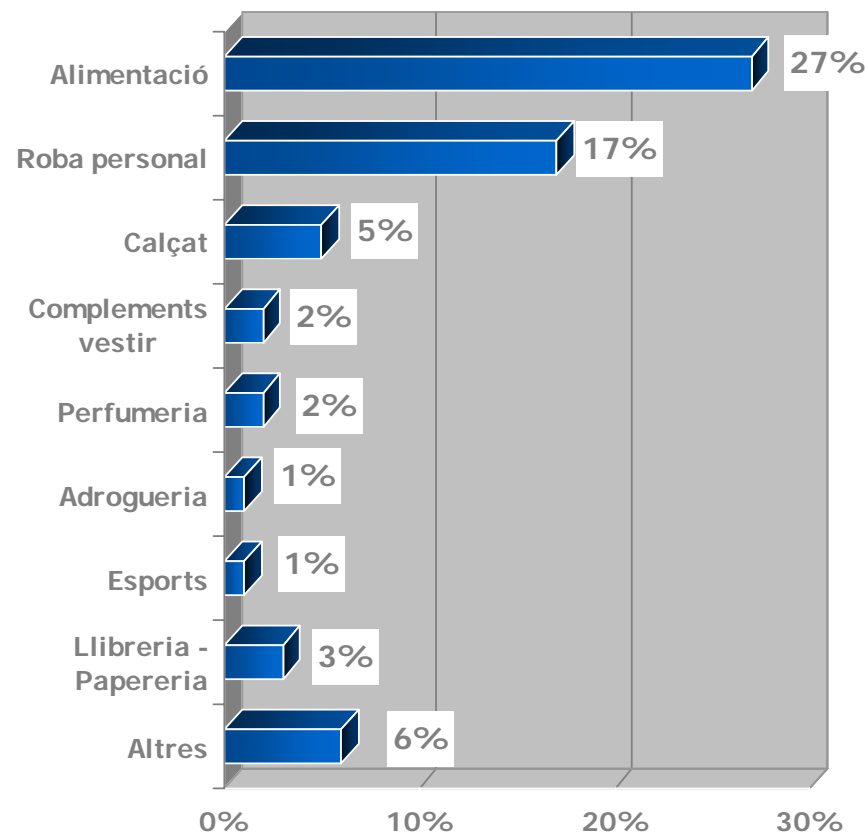
## 5. - Hàbits de visita (IV)

### Intenció de visitar algun establiment



(Base 807)

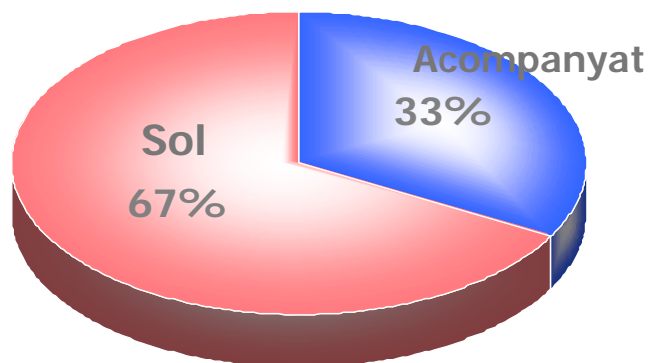
### Tipus d'establiment que preveu visitar



(Base 807)

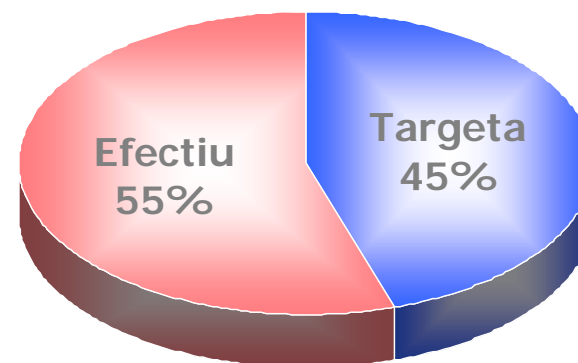
## 5. - Hàbits de visita (V)

### Hi va sol o acompanyat



(Base 807)

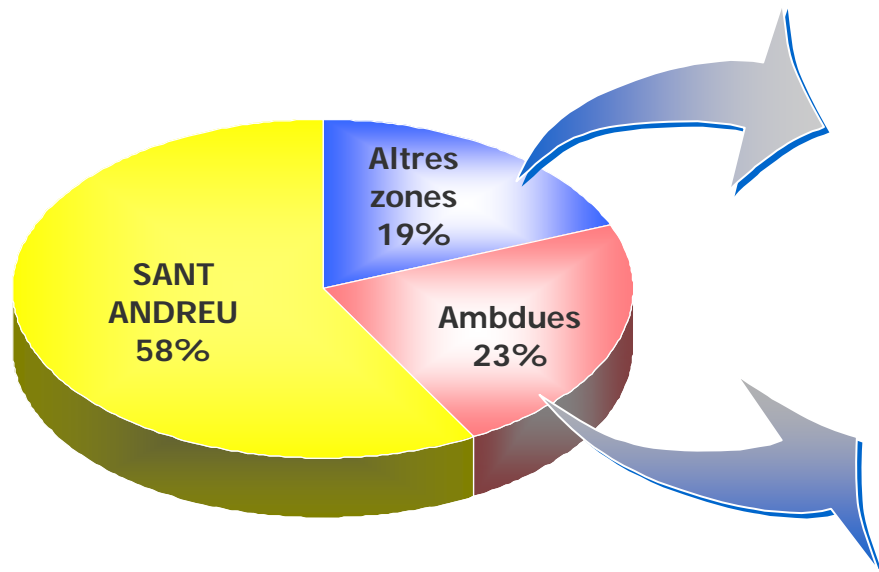
### Forma de pagament habitual



(Base 807)

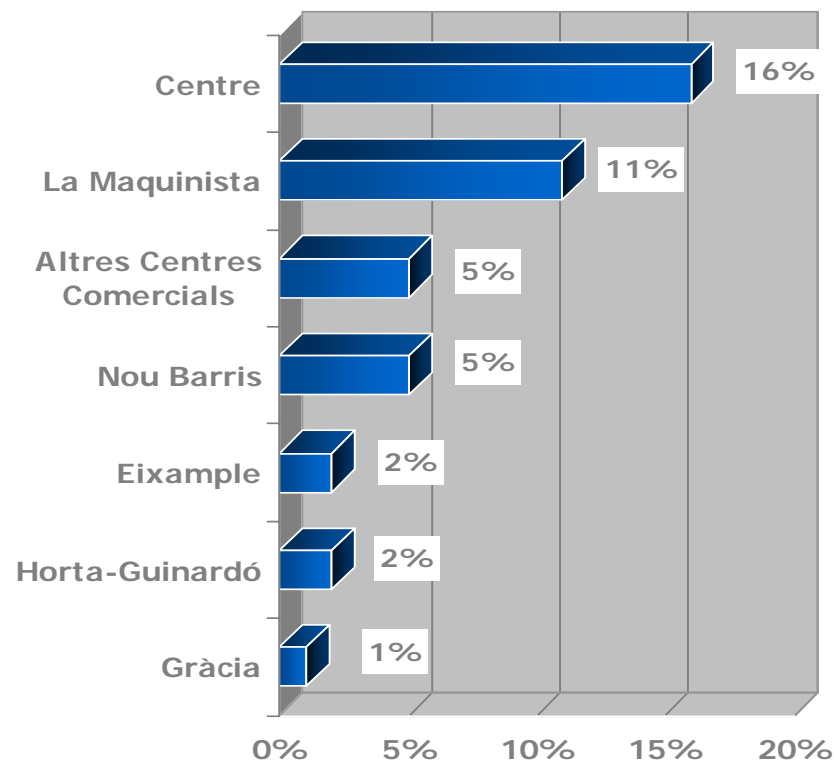
## 6. - Hàbits de compra (I)

### Habitualment compra a



(Base 807)

### Altres zones de compra habitual

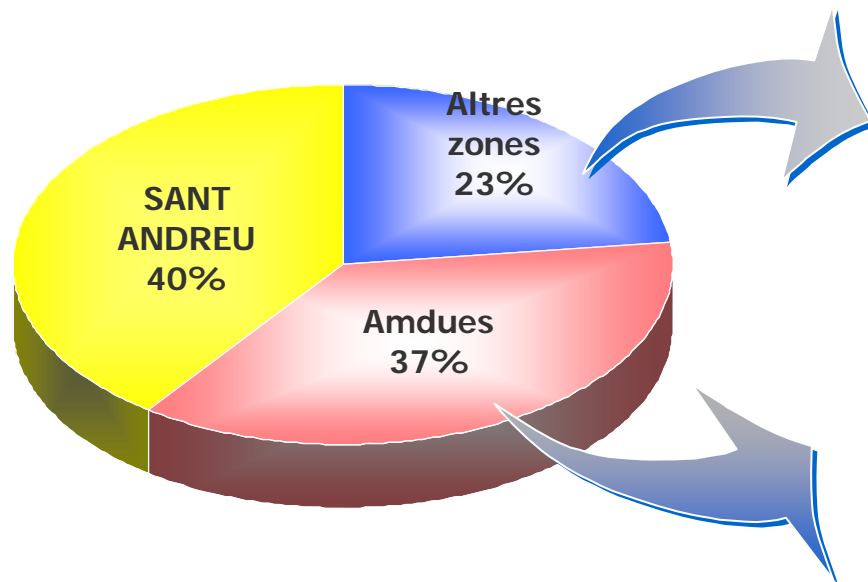


(Base 807)

## 6. - Hàbits de compra (II)

Zones de compra a:

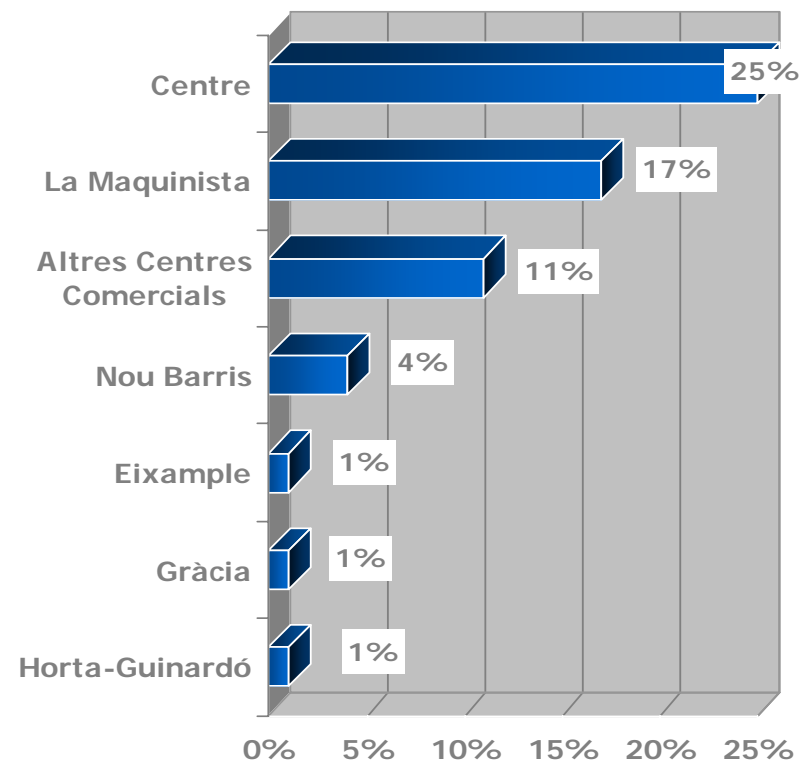
Nadal, Reis, Rebaixes...



(Base 807)

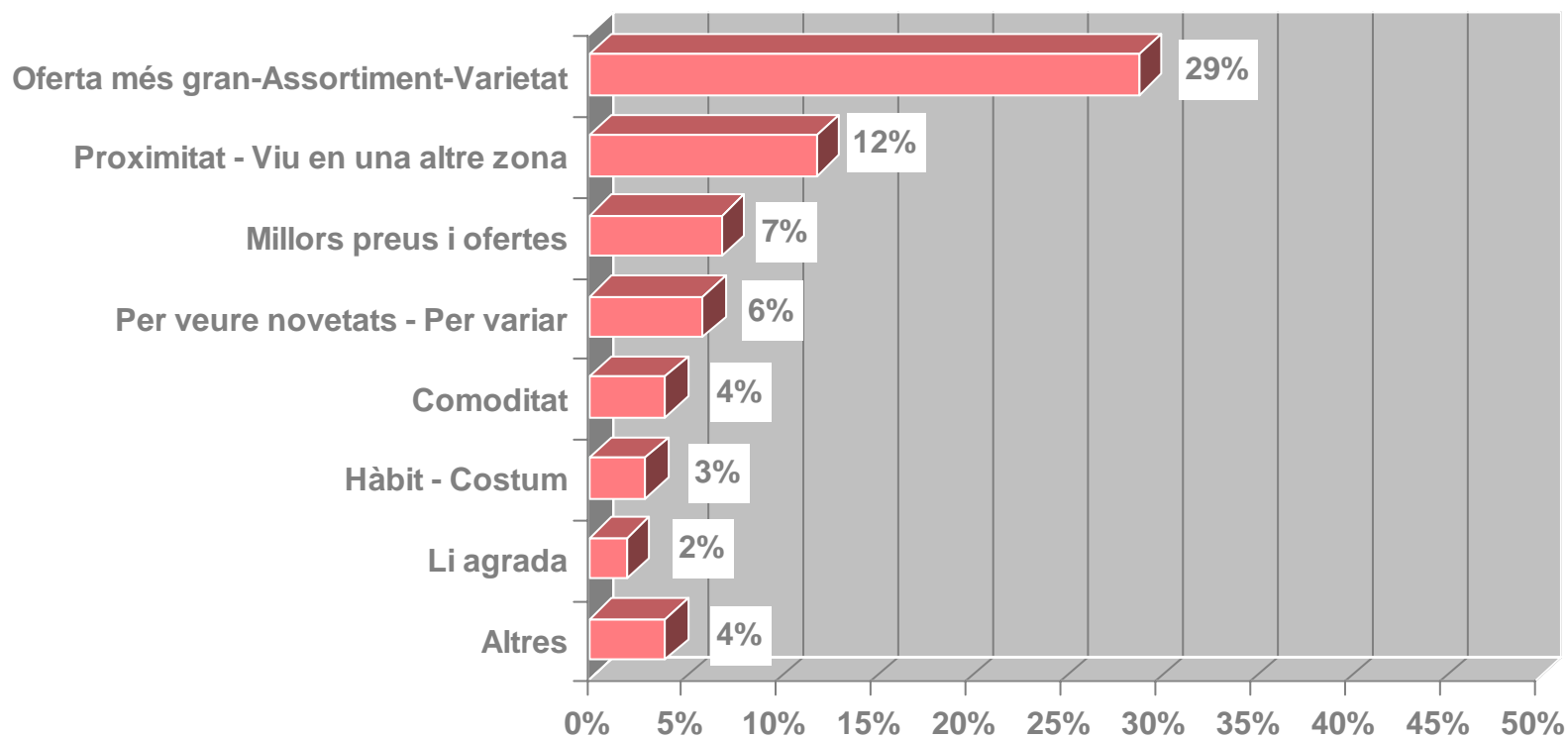
Zones de compra a:

Nadal, Reis, Rebaixes...



(Base 807)

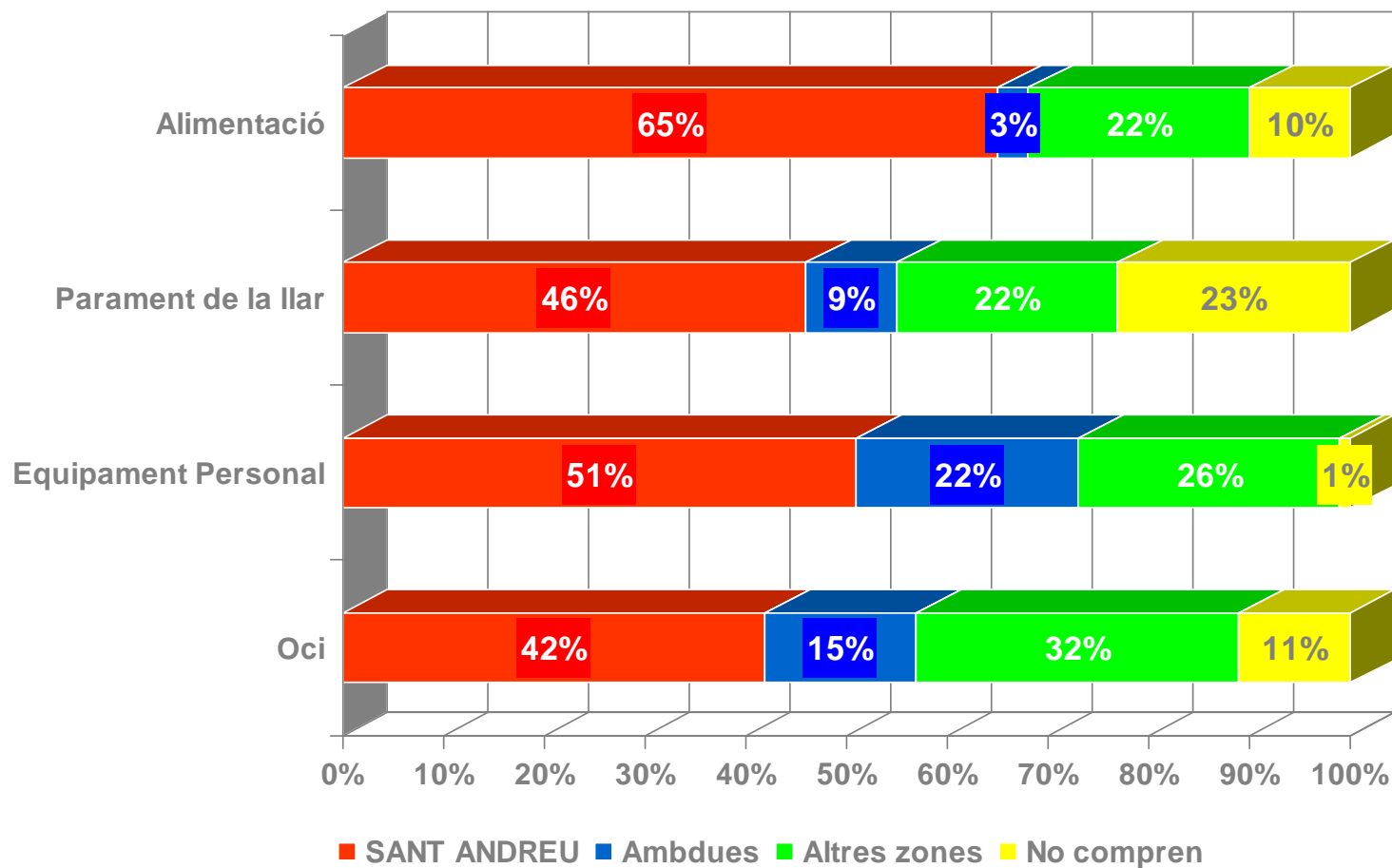
### Motius per comprar en altres zones



(Base 807)

## 6. - Hàbits de compra (IV)

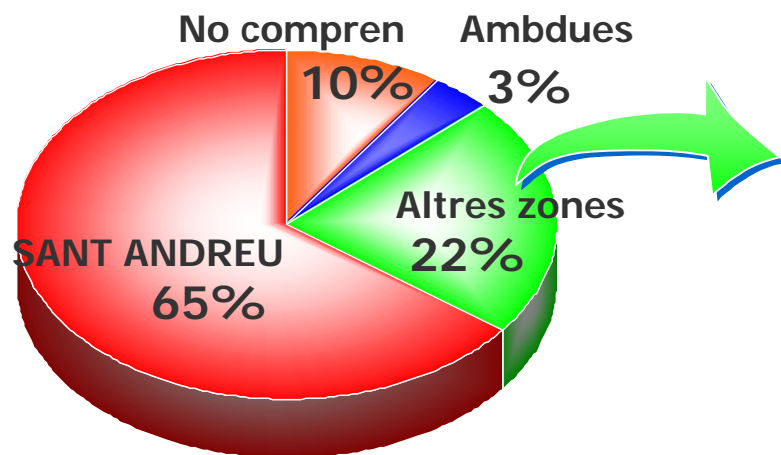
Què acostuma a comprar a SANT ANDREU, en altres zones i què no acostuma a comprar quasi mai, referit a:





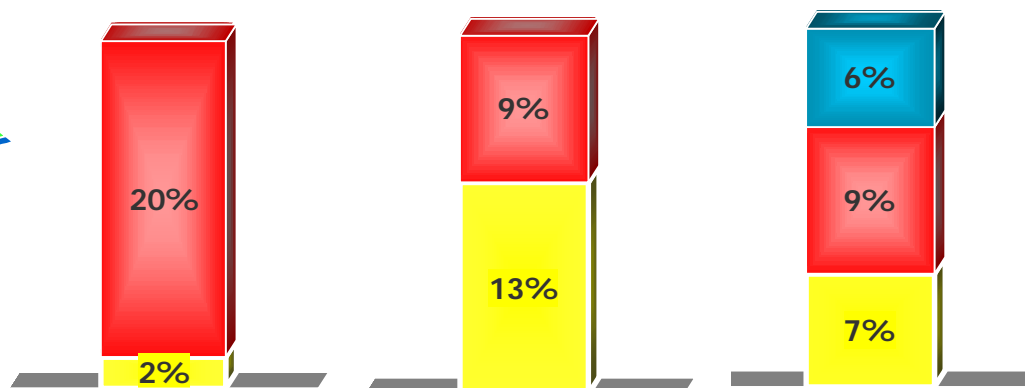
## Zones habituals de compra.

### Alimentació



(Base 807)

### Altres zones



■ Altres residències

■ Resideixen a Sant Andreu

■ Homes

■ Dones

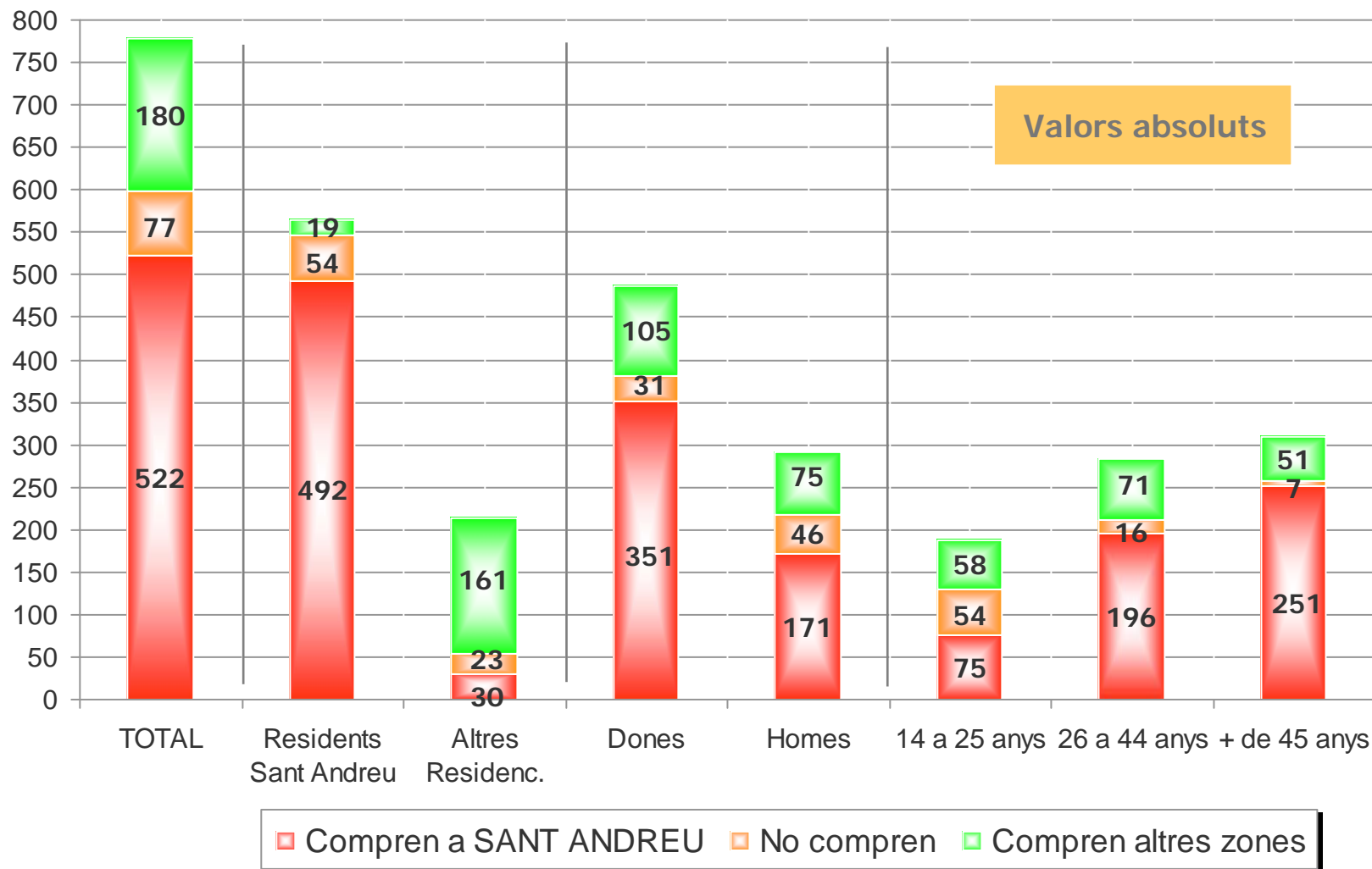
■ + de 45 anys

■ 26 a 44 anys

■ 14 a 25 anys

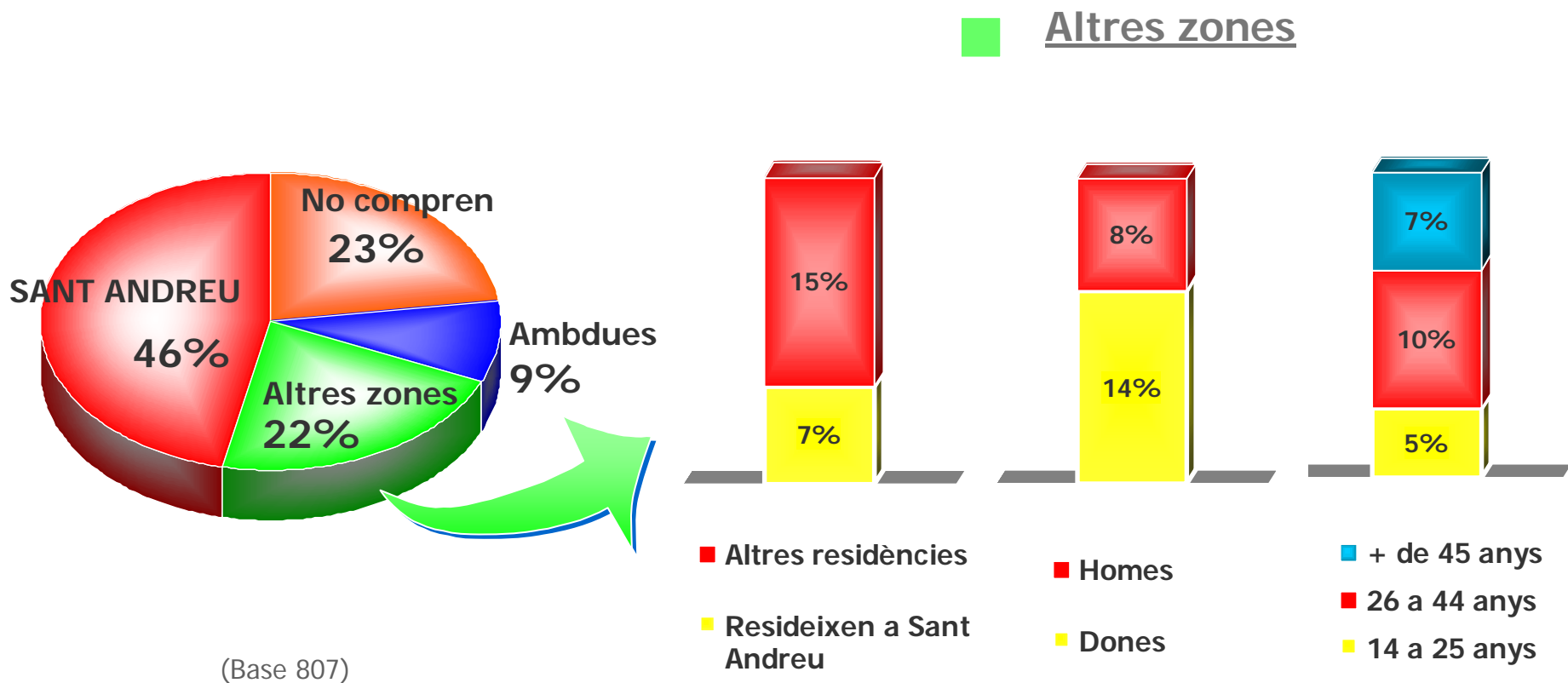
## Zones habituals de compra.

### Alimentació



## Zones habituals de compra.

### Parament de la llar (Roba, bateries cuina, estris, etc. - Elements de decoració)

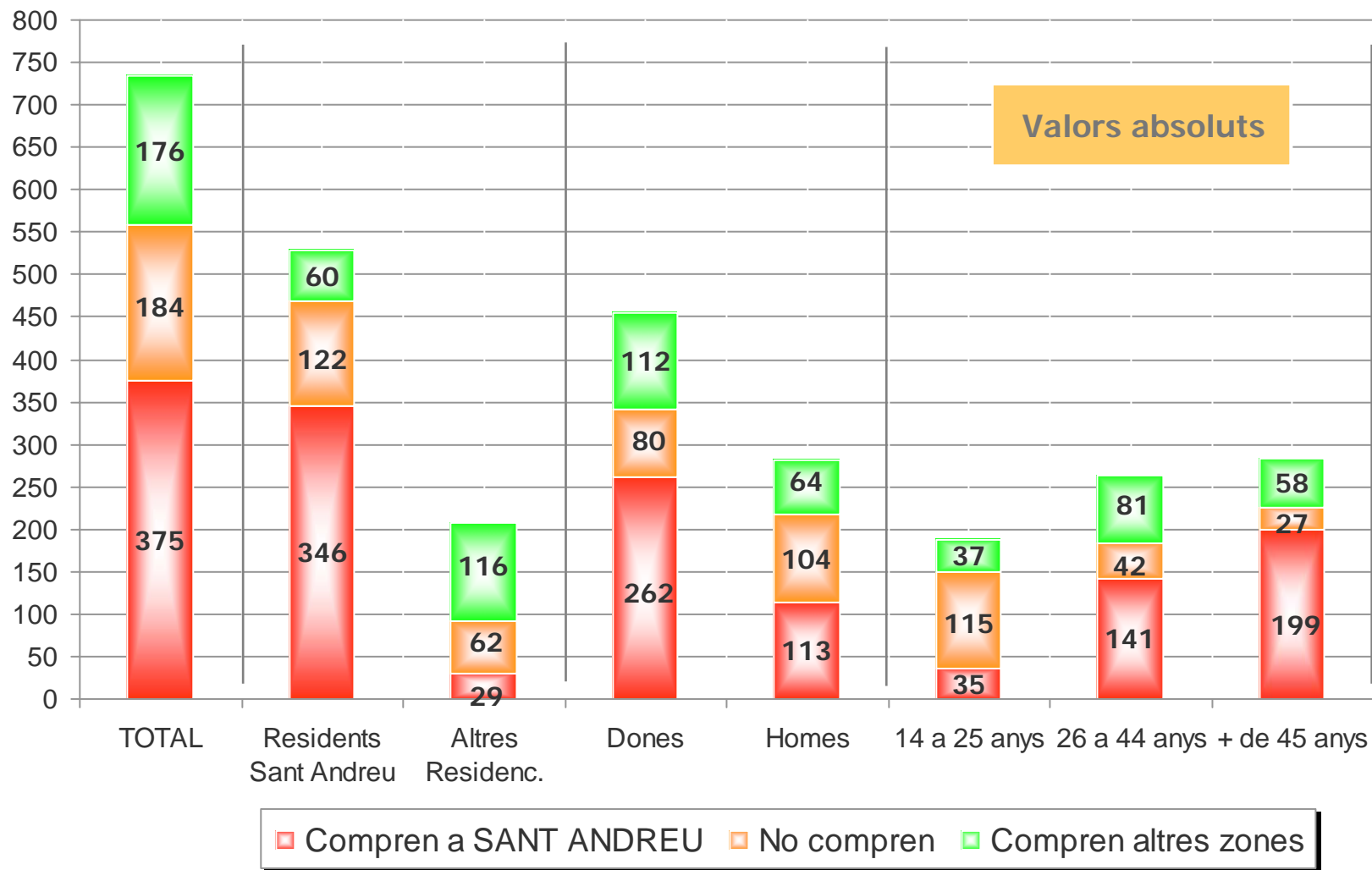


(Base 807)

## 6. - Hàbits de compra (VIII)

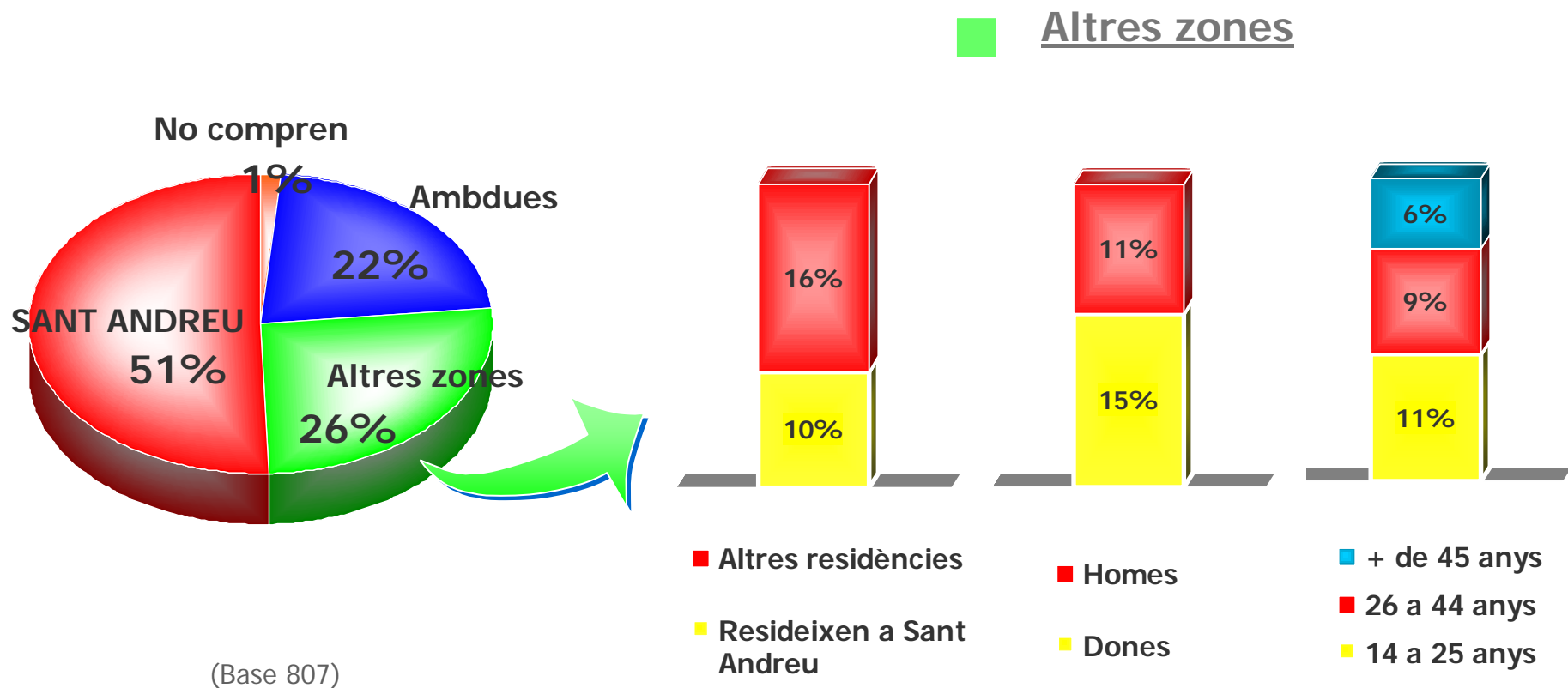
### Zones habituals de compra.

#### Parament de la llar (Roba, bateries cuina, estris, etc. - Elements de decoració)



## Zones habituals de compra.

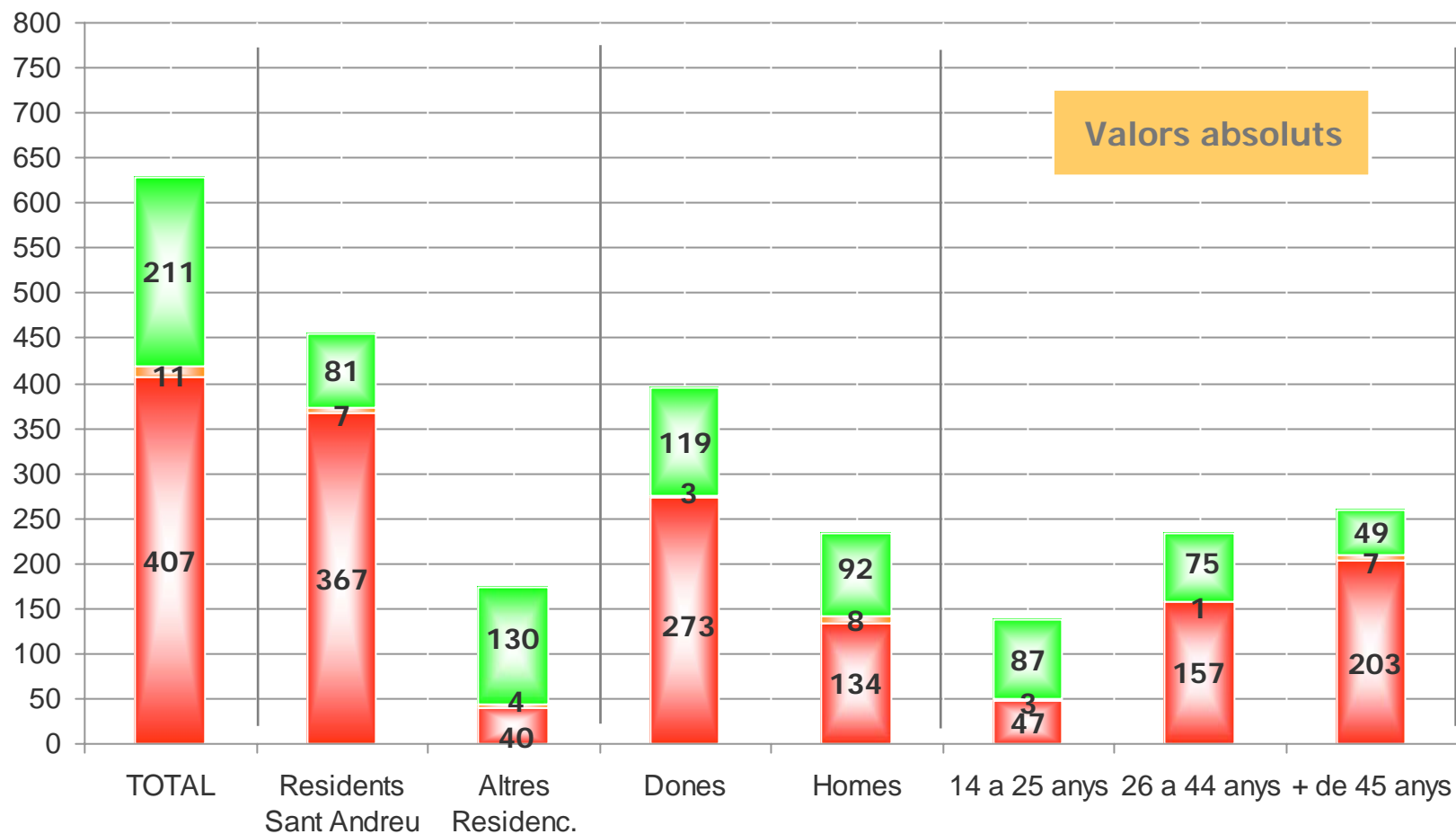
### Equipament personal (Roba, Calçat, Perfumeria, Complements de vestir)



## 6. - Hàbits de compra (X)

### Zones habituals de compra.

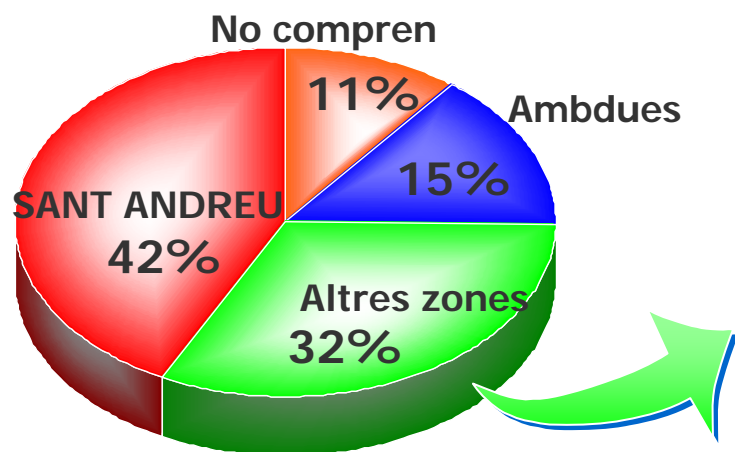
#### Equipament personal (Roba, Calçat, Perfumeria, Complements de vestir)



■ Compren a SANT ANDREU ■ No compren ■ Compren altres zones

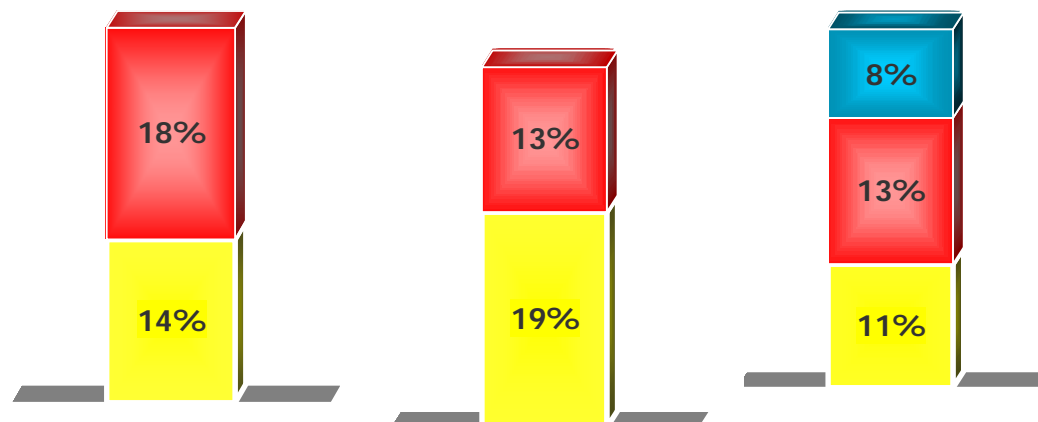
## Zones habituals de compra.

Oci (Articles d'esport, Discos, Llibres, Viatges, Informàtica)



(Base 807)

**■ Altres zones**



■ Altres residències

■ Resideixen a Sant Andreu

■ Dones

■ Homes

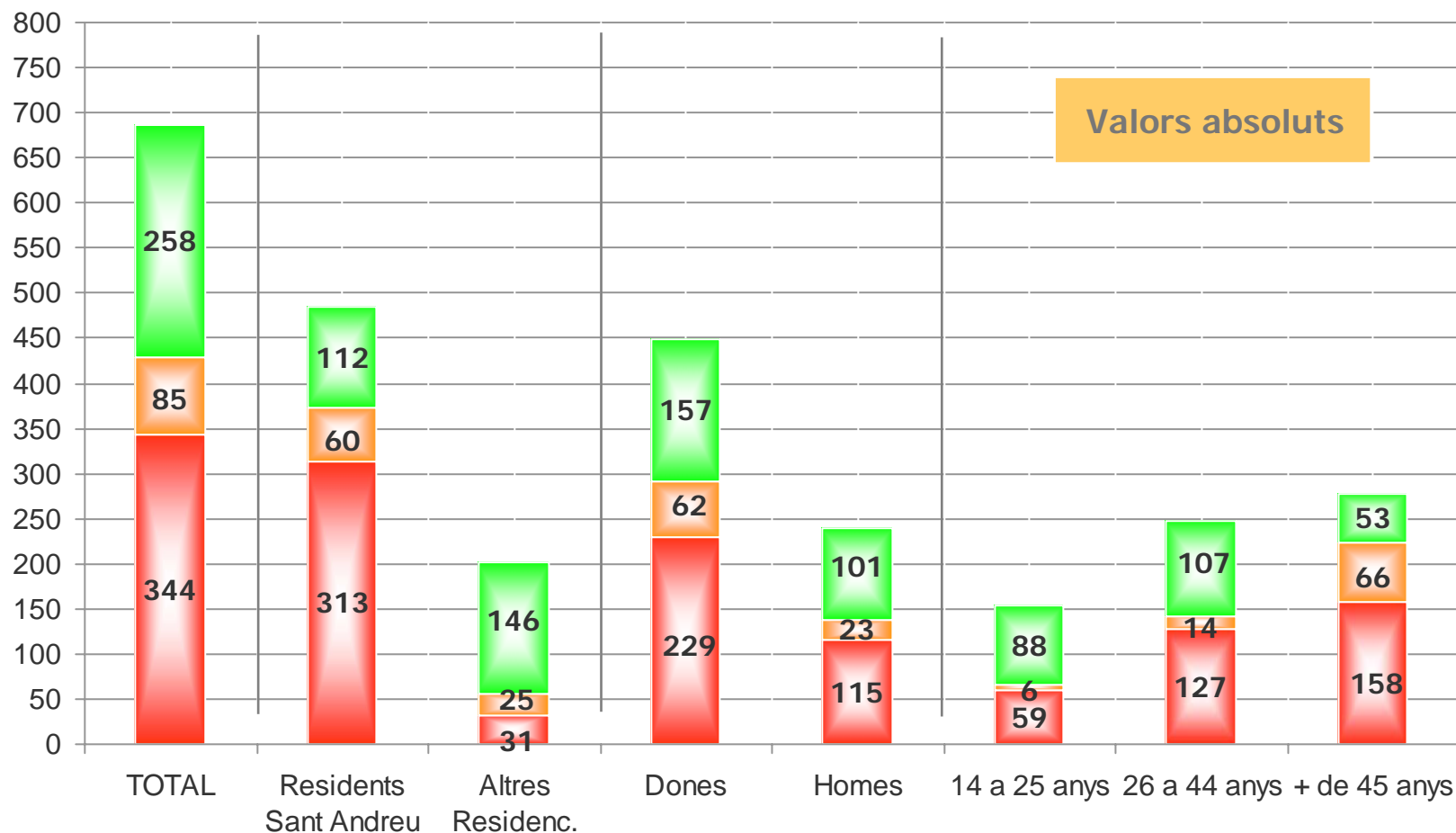
■ + de 45 anys

■ 26 a 44 anys

■ 14 a 25 anys

## Zones habituals de compra.

### Oci (Articles d'esport, Discos, Llibres, Viatges, Informàtica)

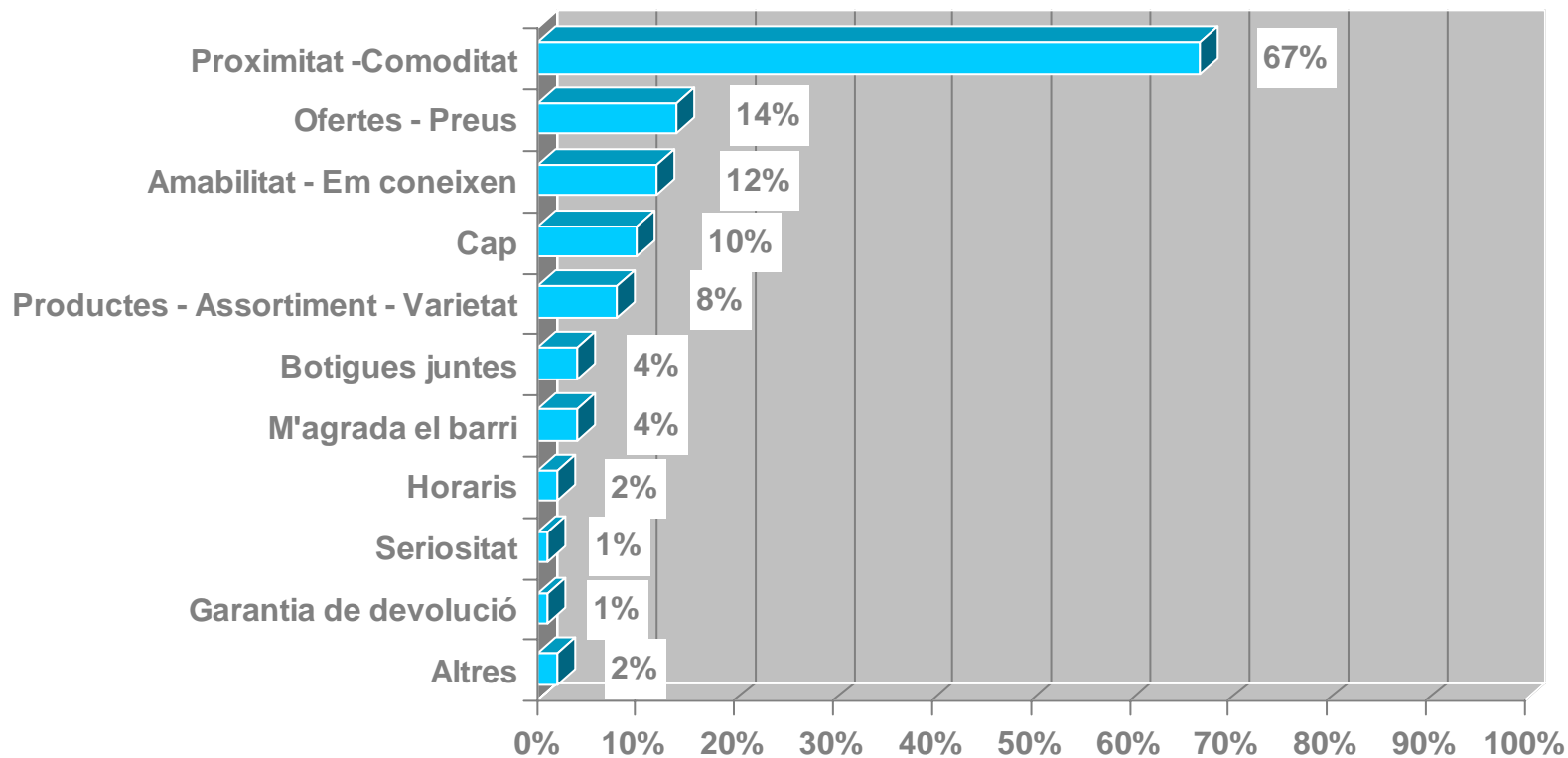


■ Compren a SANT ANDREU 
 ■ No compren 
 ■ Compren Altres zones



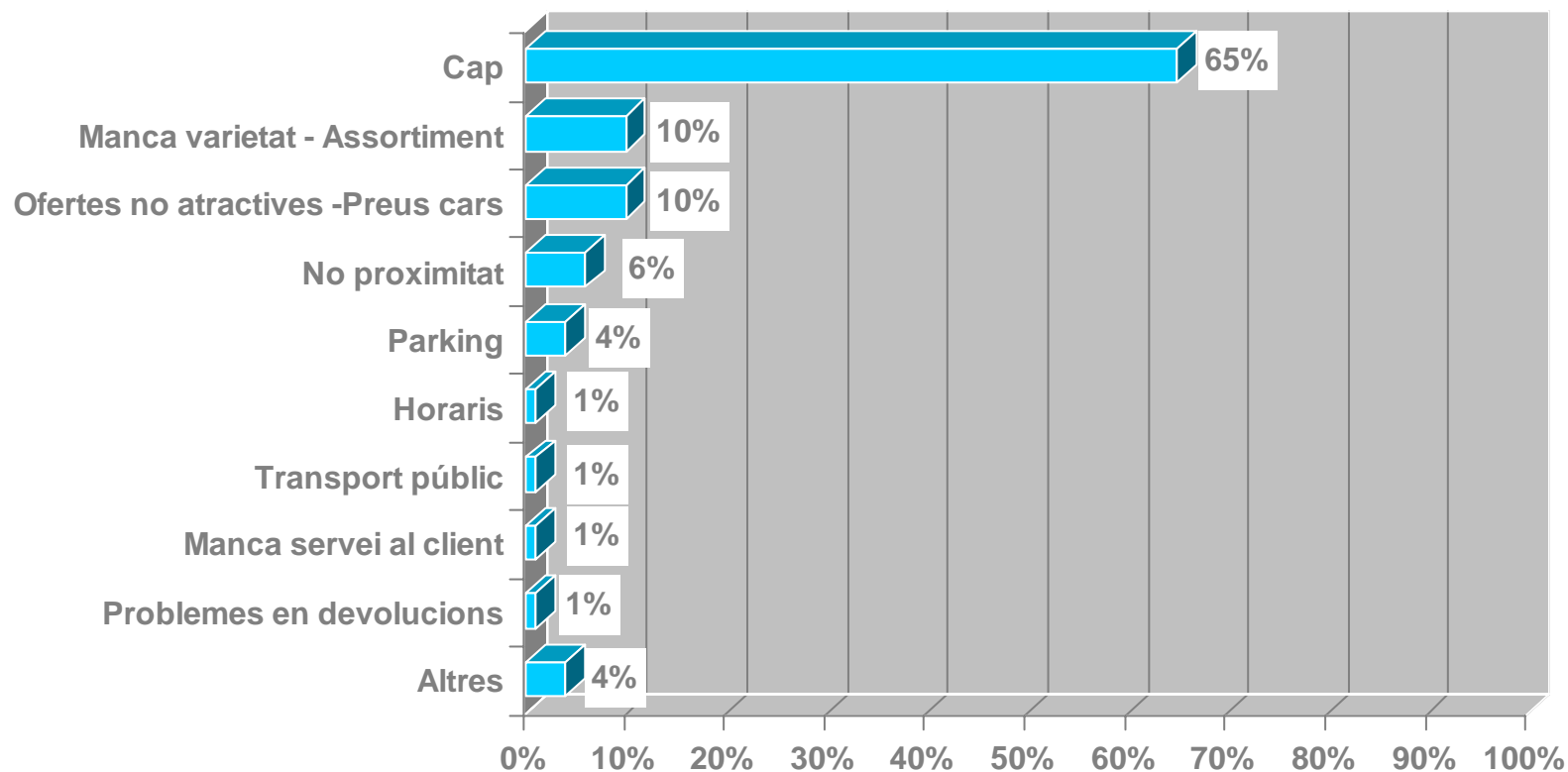
## 7. - Avantatges, inconvenients i aspectes millorables. (I)

### Avantatges de comprar a SANT ANDREU



(Base 807)

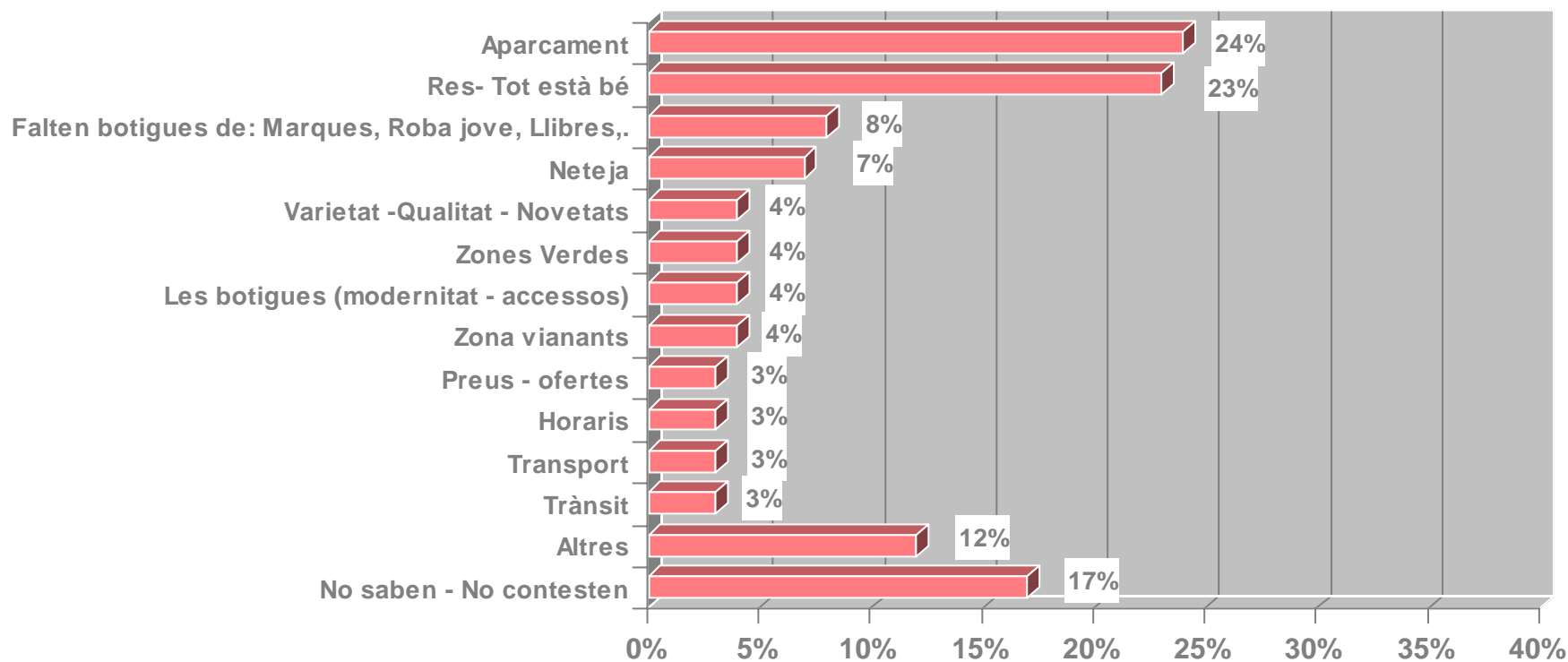
### Inconvenients de comprar a SANT ANDREU



(Base 807)

## 7. - Avantatges, inconvenients i aspectes millorables. (III)

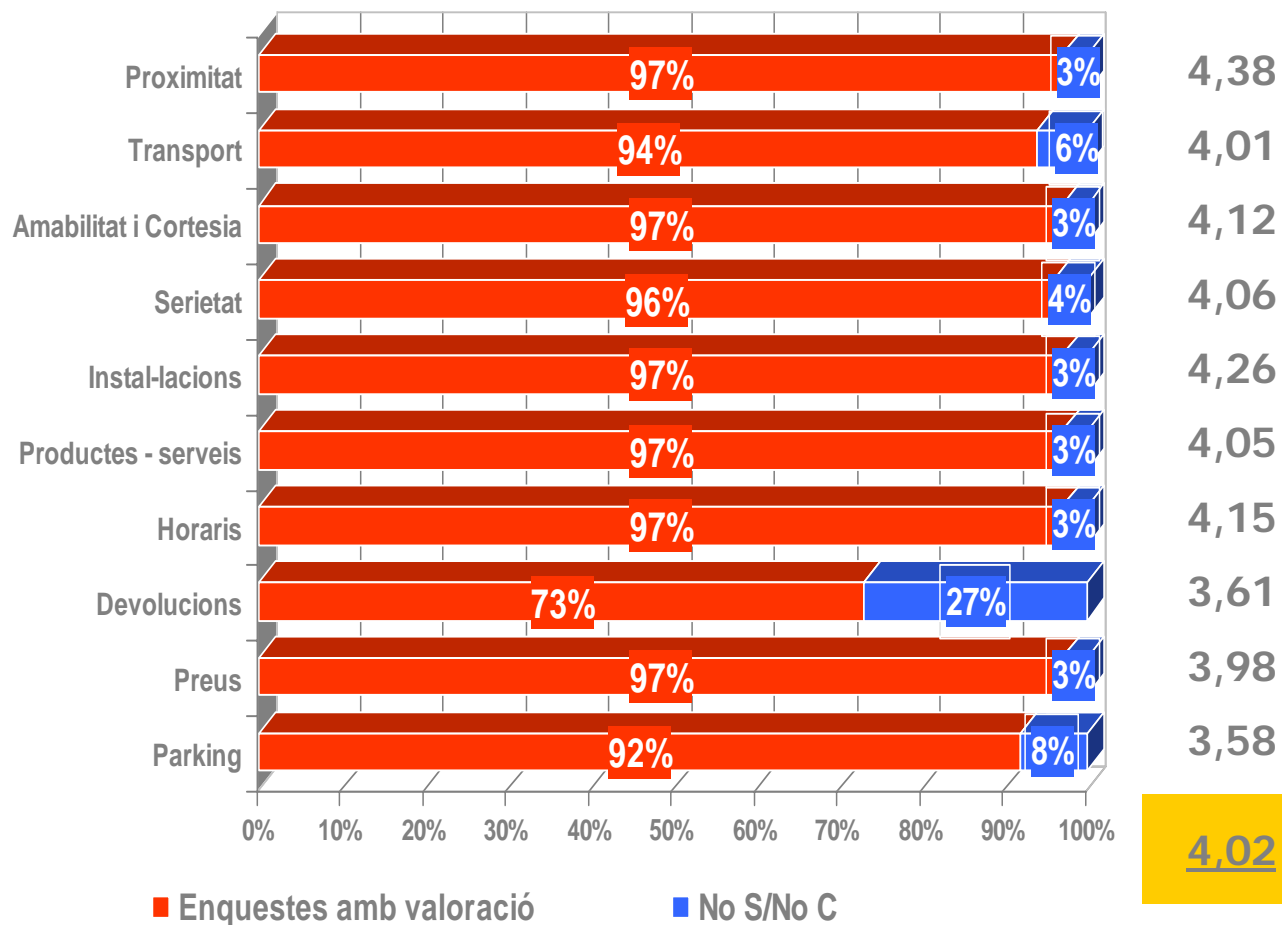
### Aspectes millorables a SANT ANDREU (referits a establiments i serveis).



(Base 807)

## 8. - Valoració dels comerços i serveis.

### Valoració \*

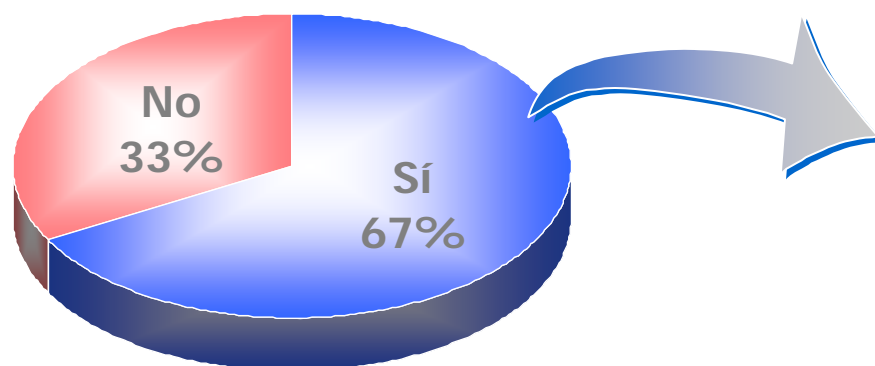


\* Valoració de l'1 al 5  
Mitjana de les enquestes  
amb valoració

**4,02**

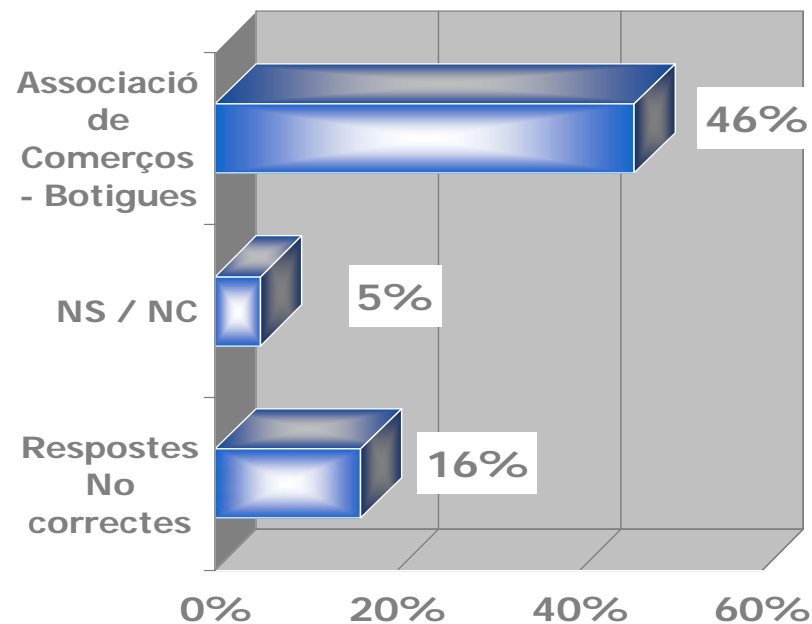
**Valoració mitjana**

## Coneix L'EIX DE SANT ANDREU



(Base 807)

## Com ho defineix (Resposta espontània)



(Base 807)

### Afluència.

- ✓ L'afluència setmanal és de 377.300 persones i l'annual és de 19.619.600 persones.
- ✓ L'afluència per dies és molt homogènia. Es manté entorn a les 50.000 persones fins i tot el dissabte. Destaca el divendres amb un increment notable (entre un 15 i un 20%).
- ✓ L'accés per la Plaça del Comerç/Carrer Ajuntament suposa més del 25% del total. El segueixen en importància Concepció Arenal/Rambla Fabra i Puig i Gran de Sant Andreu/Onze de setembre.
- ✓ L'accés per franges horàries té la punta més alta a partir de les 18 hores i fins a les 20 hores. Al matí manté una bona mitjana i al migdia baixa de forma molt notòria.

### Perfil dels visitants.

- ✓ El perfil tipus es pot definir com dona de 26 a 44 anys, resident a Sant Andreu, de classe mitjana i amb professions molt variades. (Destaquen estudiants, jubilades i empleades manuals).
- ✓ Es mou a peu i en transport públic, una vegada a la setmana o més vegades.
- ✓ Les raons de mobilitat en la zona són comprar, passejar i viure a la mateixa.
- ✓ Tenen la intenció de visitar botigues d'alimentació i equipament personal majoritàriament.

### Valoració de L'EIX de SANT ANDREU (I).

- ✓ Més del 65% dels visitants coneixen el concepte de “L'EIX de SANT ANDREU” i d'aquests, la meitat ho saben definir correctament.
- ✓ Compren habitualment a la zona el 58%. Comparteixen amb altres zones el 23% i només un 19% compren en altres zones.
- ✓ Els compradors d'altres zones ho fan bàsicament a: al Centre de la Ciutat i a Centres Comercials.
- ✓ En temporades de Rebaixes o Nadal, la fidelitat a la zona té un descens important, si bé manté quasi un 50% de fidelitat.
- ✓ En conjunt la mitjana de valoració és del 4,02 en una escala de 1 a 5 (notable alt), essent els temes més mal valorats les devolucions i l'aparcament.



### Valoració de L'EIX de SANT ANDREU (II).

- ✓ Els aspectes més valorats són: proximitat, amabilitat, seriositat i oferta en general (valors associats a un sentiment de barri)
- ✓ En quant a inconvenients el més destacat és "cap" (no hi ha inconvenients), i únicament apareixen els aspectes d'assortiment i preus amb esments de certa rellevància.
- ✓ Per categories de productes s'observa que "alimentació" manté una fidelitat de compra alta, mentre que la resta se situa en la banda mitjana. En les categories d' "elements per a la llar" i "oci", existeix una clara oportunitat per a millorar la fidelitat de compra.